

Technická univerzita v Liberci
Ústav zdravotnických studií

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2012

Lenka Svobodová

Technická univerzita v Liberci
Ústav zdravotnických studií

Studijní program: B 5341 Ošetrovatelství
Studijní obor: 5341 R009 Všeobecná sestra

Mobbing – psychické týrání v zaměstnání (v povolání všeobecné sestry)

Mobbing - emotional abuse at work (in occupational nurse)

Lenka Svobodová

Bakalářská práce
2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lenka Svobodová**
Osobní číslo: **Z09000136**
Studijní program: **B5341 Ošetrovatelství**
Studijní obor: **Všeobecná sestra**
Název tématu: **Mobbing - psychické týrání v zaměstnání (v povolání všeobecné sestry)**
Zadávající katedra: **Ústav zdravotnických studií**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíle výzkumu:

Zjistit informovanost sester o příčinách, způsobu, následcích a prevenci mobbingu. Zmapovat výskyt mobbingu a četnost jeho forem mezi všeobecnými sestrami. Zjistit uplatnění různých způsobů řešení mobbingu a navrhnout další možnosti řešení ve zdravotnickém prostředí.

Teoretické východisko:

I přesto, že je mobbing považován za zlo v pracovním životě, stále k němu dochází. Formou mobbingu je i psychický teror a podlé chování. Dobré vztahy na pracovišti jsou předpokladem vyšší spokojenosti zaměstnanců, poskytování kvalitní ošetrovatelské péče a tím se zvyšuje spokojenost klientů.

Výzkumné předpoklady:

1. Předpokládáme, že více než 50% všeobecných sester se setkala se šikanou na pracovišti - jako svědek nebo oběť šikany
2. Předpokládáme, že pomlouvání a sociální izolace se vyskytují mezi sestrami ve více než 50%.
3. Předpokládáme, že více než 80% sester má základní informace o mobbingu.
4. Předpokládáme, že více než třetina sester by řešila situaci, kdy by se staly obětí mobbingu, ukončením pracovního poměru.

Metoda: kvantitativní

Technika: dotazník - hromadný v tištěné formě, elektronický (umístěný na internetových stránkách)

Místo a čas výzkumu: listopad 2011 až leden 2012

Vzorek: sestry v nemocnicích ČR (předpokládaný počet 100)

Rozsah grafických prací: např. 10 tabulek a 10 grafů

Rozsah pracovní zprávy: 50 - 70 stran

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

CHALUPOVÁ, A. Mobbing-len malé špinavé tajemství?

HIRIGOYEN, M.F. Psychické násilí v rodině a zaměstnání

BEŇO, P. Můj šéf, můj nepřítel

KRATZ, H.J. Mobbing, jak ho rozpoznat a jak mu čelit

ČERMÁK, I. Lidská agrese a její souvislosti

NOVÁK, T. Sám proti agresi

VENGLÁŘOVÁ, M. Sestry v nouzi

POKORNÝ, V. Prevence sociálně patologických jevů

ZAPF, D., LEYMANN, H. Mobbing and victimization at work

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Alena Riegerová

Ústav zdravotnických studií

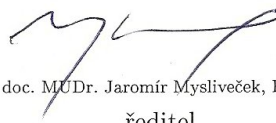
Datum zadání bakalářské práce: 15. září 2010

Termín odevzdání bakalářské práce: 30. června 2012

prof. Dr. Ing. Zdeněk Kůs
rektor



doc. MUDr. Jaromír Mysliveček, Ph.D.
ředitel



V Liberci dne 30. listopadu 2010

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL. V tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce.

Datum:

Podpis:

Poděkování:

Ráda bych poděkovala za vedení bakalářské práce a odbornou pomoc při jejím zpracování paní PhDr. Aleně Riegerové a všem respondentům, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření.

Anotace v českém jazyce

Jméno a příjmení autora: Lenka Svobodová

Instituce: Technická univerzita Liberec, Ústav zdravotnických studií

Název práce: Mobbing – psychické týrání v zaměstnání (v povolání všeobecné sestry)

Vedoucí práce: PhDr. Alena Riegerová

Počet stran: 73

Počet příloh: 1

Rok obhajoby: 2012

Souhrn: V bakalářské práci jsem se zabývala problematikou mobbingu u sester ve zdravotnickém zařízení. V teoretické části práce se zabývám příčinami vzniku, průběhem, následky a způsoby obrany mobbingu. Zmíněna je také prevence mobbingu a legislativa ČR. Výzkumná část obsahuje průzkum na pracovištích sester pomocí kvantitativní metody – formou dotazníku. Úkolem bylo zmapovat informovanost sester o mobbingu, jeho výskyt ve zdravotnickém zařízení, formy mobbingu a navrhnout způsoby řešení prevence.

Klíčová slova:

mobbing

mobber

konflikt

zaměstnanec

násilí na pracovišti

agresivita

oběť šikanování

Anotace v anglickém jazyce:

Name and surname: Lenka Svobodová

Institution: Technická univerzita Liberec, Ústav zdravotnických studií

Title: Mobbing - emotional abuse at work (in occupational nurse)

Supervisor: PhDr. Alena Riegerová

Pages: 73

Addenda: 1

Year: 2012

Summary: In the thesis I have dealt with the issue of mobbing of nurses in healthcare facilities. The theoretical part deals with the cause of, course, consequences and means of defense mobbing. This section also legislation CR to prevent mobbing. The research section contains a survey of nurses in the workplace use quantitative methods – a questionnaire. The task was to investigate awareness of mobbing nurses, his presence in a hospital, forms of mobbing and propose ways to address prevention

Key words:

mobbing

mobber

conflicts

employee

violence in the workplace

aggressiveness

victim of bullying

OBSAH

OBSAH	9
I. TEORETICKÁ ČÁST	10
1. Co je to mobbing?	10
2. Mobbing	10
2.1. Průběh mobbingu.....	12
2.2. Profil mobbera	14
2.3. Mobbing podle pohlaví	17
2.4. Kdo je mobbingem ohrožen?	17
2.5. Reakce na mobbing	19
2.6. Následky mobbingu.....	20
3. Jak mobbingu čelit?	22
4. Legislativa ČR.....	28
5. Prevence mobbingu.....	29
II VÝZKUMNÁ ČÁST	30
6. Metodika	31
7. Výsledky výzkumu a jeho analýza	32
8. Diskuze	60
9. Doporučení pro praxi	64
10. Závěr.....	65
Seznam literatury	66
Seznam tabulek.....	68
Seznam grafů	69
Přílohy.....	70

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. Co je to mobbing?

Historie mobbingu

Pojem mobbing je odvozen od anglického slova „to mob“ (urážet, útočit, napadat). Původně slovo mobbing užíval rakouský etolog a nositel Nobelovy ceny Konrád Lorenz, označoval jím útok zvířecí tlupy na vetřelce. Zmíněný výraz přenesl do oboru lidského chování v 60. letech minulého století švédský chirurg Heinemann. Pojem mobbing zavedl v roce 1993 v Německu švédský psycholog práce prof. Leymann.

2. Mobbing

Všude tam, kde spolu lidé pracují delší dobu, nevládne stále idylická atmosféra. Dochází k neshodám a rozmrškám. Hlasitá hádka mezi členy pracovního týmu, neškodné šuškáni nebo občasný souboj dvou rivalů ještě není mobbing. Každodenní konflikty, které lze považovat spíše za běžné, nevzbuzují žádné obavy. Když se tyto konflikty sprovodí ze světa hned druhý den, považujeme záležitost za vyřízenou a „jede se dál“.

Kritické a nebezpečné chování je ve chvíli, kdy se systematicky, cíleně a často zasahuje do pracovního a osobního života druhého člověka.

Hans-Jurgen Kratz definoval mobbing takto :

„Mobbing je řada negativních komunikativních jednání, jichž se dopouští jednotlivec nebo několik osob vůči určitému člověku po delší dobu (nejméně půl roku a alespoň jednou týdně).“

H.J. Kratz – Mobbing, jak ho rozpoznat a jak mu čelit, 2005, s. 16

Podle profesora Leymanna jsou obsahem termínu mobbing „... negativní formy komunikace, které jsou zaměřeny vůči určité osobě (ze strany jedné nebo více jiných osob), velmi často přetrvávající po delší dobu, a kterými je charakterizován také vztah pachatele a jeho oběti.“

Beňo Pavel - Můj šéf, můj nepřítel? 2003, s.9

Projevy mobbingu:

- slovní (zesměšňování, zlehčování, skákání do řeči)
- mimoslovní (ignorace, pohrdání, pohrdavá gesta)
- ztráta výsledků práce, smazání dat, zatajení informací

Cílem mobbingových aktivit je:

- zamezit oběti mobbingu mezilidskou komunikaci
- snížit na minimum spolupráci s obětí mobbingu
- zablokovat její sociální vazby a natrvalo poškodit její sociální vážnost

Výzkumy výskytu mobbingu v ČR

- v roce 2007 – 16% dotazovaných má osobní zkušenost se šikanou na své osobě (výzkum společnosti GfK)
- v roce 2011 téměř 1/5 má zkušenosti se šikanou na pracovišti, častěji mají tuto zkušenost ženy a lidé do 29 let (výzkum společnosti STEM/MARK z června 2011)

Příčiny vzniku mobbingu na pracovišti

Schiller to formuloval ve Vilému Tellovi takto:

„Ani nejzbožnější nemůže žít v míru, když se to zlému sousedovi nelíbí...“

Hans-Jürgen Kratz (Mobbing, jak ho rozpoznat a jak mu čelit, 2005, s.17-20)

popsal příčiny mobbingu následovně:

1. Mobbing mohou vyvolat nízká morální úroveň nebo špatné lidské vlastnosti jako závist, zášť, extrémní antipatie, žárlivost, nadměrná ctižádostivost a rivalita zacházející až na „ostří nože“
2. Čím méně produktivní je práce, čím víc je zaměstnanec vylučován z rozhodovacích procesů, čím více monotónnosti, nudy a frustrace dnes a denně prožívá, tím spíš může přijít na hloupé nápady a různé zlovolnosti, které vedou k mobbingu. Potřebuje prostě nějak zabít čas.

3. Autoritativní styl řízení může vyvolat soudržnost zaměstnanců, ale také tvrdou konkurenci mezi nimi. Ten nadřízený často podporují tím, že poukazují na velkou poptávku po pracovních místech a snadnou nahraditelnost dosavadních zaměstnanců.
4. Stále vyšší ochota sáhnout k násilí, kterou se vyznačuje naše společnost.
5. Permanentní tlak na zvyšování výkonů a snižování nákladů.
6. Každému mobbingu předchází konflikt, který nebyl správně urovnán. Tento konflikt kvasí pod povrchem a může spustit mobbingové aktivity.
7. Mobbing může být také vyjádřením sociálních napětí, jež se vybíjí na jiné osobě. Zde se mohou nedostatečné pracovní podmínky, „nespravedlivá“ personální rozhodnutí nebo nespokojenost se mzdou vést k tomu, že je mobbingu vystaven zaměstnanec, který nevyhovuje všem skupinovým normám.
8. Nebezpečím nezaměstnanosti sílí strach ze ztráty práce. Při vysokém počtu nezaměstnaných roste stále více obava z konkurence a v tomto prostředí se utváří soužití čím dál obtížněji. Berthold Brecht řekl: „Nejdřív žrádlo a pak morálka.“
9. Firemní kultura s nízkou úrovní etiky.

2.1.Průběh mobbingu

Psychologové práce sestavili model průběhu mobbingu. Podle nich má mobbing často čtyři vývojové fáze. Není ale možné aplikovat tento model na každý případ mobbingu. Vzhledem k různým faktorům ovlivňujícím mobbing může být průběh odlišný.

Faktory, které mohou ovlivnit průběh mobbingu:

- šikanovaná osoba se na začátku druhé fáze začne bránit a „pustí se“ do toho, kdo se na ní dopouštěl mobbingu
- ve druhé fázi se zaměstnanec vystaveného psychického teroru zastane nadřízený nebo mu pomohou solidární kolegové
- šikanovaná osoba změní včas zaměstnání
- nenastane třetí fáze – odpovědní vedoucí pracovníci odmítnou vzít mobbing na vědomí a dělají že to nevidí

- odpovědní pracovníci zakročí proti mobbingu – šikanující osobu přeloží, napomenou nebo propustí
- zúčastněné strany dokážou vyřešit konflikt už v první fázi – k mobbingu nemusí vůbec dojít

Vývojové fáze mobbingu:

1. konflikt
2. systematicky se vykonává psychický teror
3. zveřejnění případu a zásah nadřízeného
4. vyloučení oběti z kolektivu, firmy či organizace

1. Konflikt

Na počátku bývají mezi členy týmu konflikty. Jsou-li namířeny častěji proti několika osobám či jedné osobě, může k rozvoji mobbingu dojít. V této fázi lze zasáhnout velmi dobře. Vyžaduje to, zájem o atmosféru na pracovišti, pocit spoluzodpovědnosti zaměstnanců a skutečnou práci nadřízených. Pokud k řešení konfliktů nedojde, psychické napětí stoupá a negativní klima roste.

Důvody proč nedochází k řešení konfliktů:

- nezájem a neschopnost řešit interpersonální konflikty
- dlouhodobá frustrace nebo stres z mimopracovní oblasti
- nedostatek sociálních kompetencí, nezralost

2. Systematicky se vykonává psychický teror

Záludnost mobbingu je především v jeho nenápadnosti. Obzvlášť na začátku jde o skryté záludné chování, které by šlo vysvětlit jiným způsobem. Výjimečně probíhá mobbing otevřeně. Nejde o běžné střety názorů nebo škádlení. Člověk, který se stal terčem mobbingu, pociťuje psychický tlak

Techniky mobbingu:

- odmítání spolupráce
- ignorování
- odmítání podpory

- zatajování informací, mizení podkladů
- pomluvy
- zlomyslné osočování
- podsouvání nevědných činností
- sexuální obtěžování
- ojediněle fyzické napadání

3. Zveřejnění případu a zásah nadřízeného

Útoky sílí, jsou zřejmé i při letmém pozorování. Na vrub vybrané oběti jdou veškeré problémy. Tlak je zaměřen zpravidla na odchod nežádoucí osoby z pracoviště. Taková osoba skutečně začne dělat chyby, její pracovní výkon i nasazení klesá, vše vlivem psychického nátlaku. Začínají se objevovat fyzické známky stresu. Zpravidla to vyústí ve zvýšenou nemocnost. Z oběti mobbingu se stává persona non grata.

4. Vyloučení oběti z kolektivu, firmy či organizace

Situace je až příliš viditelná, tlak na její řešení stoupá. Jejím řešením je často odchod. I když pracovník hledá pomoc v průběhu fází mobbingu, skutečné pomoci se mu dostane jen výjimečně. Jako jediným možným řešením se jeví odchod, který také zahladí špatné svědomí všech.

2.2. Profil mobbera

Mobber je ten, kdo páchá násilí, vyvíjí aktivní a trvalý nelítostný nátlak na kolegu, minimálně jednou týdně po dobu nejméně šesti měsíců. Neexistuje typický profil mobbera, ale i přesto lze najít určité znaky.

Mobber má pocit vlastní nadřazenosti, výjimečnosti, důležitosti a je egoistický a egocentrický. Chce získat dominantní pozici a ovládnout druhého. Důležitou roli hraje mobberův pocit méněcennosti a příčiny vycházející z jeho nespokojenosti se svým vlastním postavením, vztahy nebo i životem.

Mobberova síla je v bezcitnosti, netrpí výčitkami, rád ponižuje a neví, co jsou morální zásady. Snaží se vyvolat pocity viny a zodpovědnosti a zbavit se jich přenesením na druhé.

Typy mobberů

Nejčastěji citované rozdělení mobbingu je podle Huberové (1995) na náhodné pachatele (stávají se mobbery tím, že bezvýznamný konflikt neřeší smysluplně – dojde k rozvinutí do trvalého sporu) na strůjce mobbingu a spoluúčastníky. Aktivní spoluúčastníci vystupují vůči oběti společně, ti pasivní napomáhají přehlížením problémů.

Seznam motivů vedoucích k mobbingu (PhDr. Lenka Svobodová – Bezpečný podnik 2007, s. 12-14)

1. Motiv nenávisti a závisti

Je to jeden z nejčastějších důvodů k mobbingu. Mobber druhým závidí něco, co sám nemá. Zároveň za to svoji oběť nenávidí. Snaží se zničit nebo přivlastnit si její výhody. Jako své oběti si mobber volí energické osoby s chutí do života, s cílem přivlastnit si jejich kvality. Výkon oběti znevažuje, slabé stránky vyzdvihuje a neúměrně nafukuje každou chybičku.

2. Motiv ubližovat

Mobber druhé ničí a ponižuje. Přináší mu to dvojí potěšení – když ponižuje a ubližuje a když před obětí o ponížení mluví. Nerespektuje druhého člověka. Důvodem, proč útočí na sebedůvěru a sebevědomí oběti, je touha zvednout si vlastní sebehodnocení. Spoustu času věnuje kritizování oběti a dokazováním vlastní nepostradatelnosti.

3. Motiv moci

Motiv moci je hnacím motorem pro mobbera, mít za každou cenu převahu, dominovat a vládnout. Stále ho žene vpřed. Rozkazuje, uděluje úkoly a hraje si na vedoucího. Musí mít pod kontrolou vše, co druzí dělají a co řeknou.

4. Motiv konkurence

S příchodem nového pracovníka se někteří lidé cítí ohroženi, i když jim žádné nebezpečí ve skutečnosti nehrozí. Mobberovi nejde o postup ani o ztrátu pozice,

nedokáže unést srovnání. Má strach, že by se mohlo ukázat, že je jeho kolega lepší a proto používá mobbing k odstranění konkurence. Může se stát, že mobber mlží okolo svého vzdělání nebo ho může i předstírat.

5. Motiv nespokojenosti

Tento motiv je charakteristický pro všechny mobbery. Své potíže, nedostatky a chyby svalují na druhé, svoji nenávist cílí na ostatní, z nichž se pak stává jejich kořist. Projekce je hlavní metodou jejich obrany. Mobberovi to pomáhá ke kompenzaci komplexu méněcennosti a k utišení vnitřního napětí.

6. Motiv stresu a napětí

Mobberova neschopnost, vypořádat se s velkým napětím a zátěží, bývá jedním ze zdrojů mobbingu. Ať v soukromém životě nebo v práci. Napadání druhých mu slouží jako vhodný způsob odreagování se od stresu. Kolega mu poslouží jako obětní beránek, který ponese vše, co nedokáže unést sám.

7. Motiv nudy

Nedostatek práce, špatná organizace a stereotyp dávají prostor k vymýšlení, jak zaplnit čas a stávají se tím spouštěčem mobbování.

8. Motiv nestat se obětí

Napadat druhého člověka může mobber i proto, že byl dříve sám obětí. Útočí jako první, má strach, že by se útoky na něho mohly opakovat. Má perfektně zvládnutou roli oběti. Je těžké ho prohlédnout, vzbuzuje v nás soucit. Litujeme ho a necháváme sebou manipulovat.

9. Motiv být litován

Mobber se staví do role oběti, chce vyvolat soucit, být litován a čerpat z toho výhody. Nejčastěji tuto taktiku volí, pokud je nucen k zodpovědnosti. Jeho touhou je být středem pozornosti a udělá proto „cokoli“.

10. Zástupný motiv

Oběť může být někdy vybrána jako náhrada. Agresor si vybere snazší oběť, protože si to nedokáže vyřídit s někým jiným, např. s nadřazeným.

2.3. Mobbing podle pohlaví

Dle výzkumů profesora Leymanna (Leymann 2007) v mobbingu není rozdíl mezi pohlavími. Vyskytuje se stejně často u mužů i u žen. Jistá odlišnost je v tom, že ženy si vybírají za své oběti častěji ženy a stávají se častěji terčem mobbingu mužů.

Určitá rozdílnost je v používaných strategiích. U žen jde spíše o pasivní agresivitu a emoční vydírání. Ženy dávají přednost pomluvám, nekonkrétním narážkám, vysmívání se oběti a neustálé vystavování kritice. Muži preferují fyzickou a verbální agresivitu – vyzdvihování slabých stránek oběti, cynické poznámky, vyhrožování, někdy i fyzické násilí.

Není možné říci, kdo je horším mobberem – opakované ponižování, nedobrovolná izolace a ztráta důstojnosti mnohdy bolí mnohem víc než facka.

„Mobber je nespokojený člověk, který se uspokojuje mobbingem. Ať už je hnán strachem, závistí, žárlivostí, pocity nadřazenosti či touhou vidět utrpení druhých, odnáší to oběť. Mobber nikdy nebude hledat vinu u sebe. Je mistrem manipulace a přenášení zodpovědnosti na ostatní. Mobberem může být stejně dobře žena jako muž, určitou odlišnost však lze najít v používaných technikách.“

PhDr. Svobodová Lenka – Bezpečný podnik, 2007, s. 14

2.4. Kdo je mobbingem ohrožen?

Mohli bychom se domnívat, že oběťmi se stávají lidé slabí či handicapovaní. Je to mýtus – neexistuje typický profil oběti. Může jít o kohokoli z nás.

Profesor Leymann sice nezjistil, že by existovaly společné povahové rysy pro všechny oběti, ale dospěl k názoru, že existuje náchylnost stát se obětí. Oběti mají společné to, že nějak vybočují, jsou neobvyklí a nápadní. Může jít o odlišnost psychickou i fyzickou. Nezáleží na tom, zda se odlišuje pozitivním či negativním způsobem. Mobber dokáže všeho využít, pozitivní odlišnost důkladně znevaží, na negativní odlišnost bude neustále upozorňovat.

Fyzická odlišnost

Jde o to, co je vidět na první pohled – tělesná vada, vada řeči, barva pleti, způsob oblékání, účes, cizinci, příslušníci menšin nebo nějaké zvláštní chování. Pozornost určitě upoutá jediná žena v mužském kolektivu a jediný muž v ženském kolektivu. Ne jinak je tomu i s věkem.

Jedním z prvních zveřejněných případů mobbingu, podle kterého byl natočen film Philadelphia, je mladý právník, který onemocní AIDS. Protože odchodu z advokátní firmy není možné dosáhnout legálně, začnou kolegové a nadřízení napadat kvalitu jeho práce. Schováním jeho podkladů pro závažné jednání situace vrcholí.

Psychická odlišnost

Odolnost proti zátěži hraje velmi důležitou roli, předurčuje, nakolik se oběť stane obětí. Jedinci s nižší odolností jsou ve větší nevýhodě. Jedinci oslabení, labilní, osamělí, neprůbojní, poddajní, citliví či úzkostní, mají větší potíže mobbingu čelit. Jejich křehká nervová soustava nevydrží vzdorovat psychickému nátlaku tak dlouho a snáze u nich dojde k psychosomatickým poruchám či nervovému zhroucení. Jako potenciální oběť se v tomto světle jeví člověk, který nemá dostatek sebedůvěry.

Velkou skupinu obětí tvoří lidé, kteří jsou na své práci existenčně závislí. Lidé naivní a důvěřiví se rovněž stávají oběťmi.

Nový pracovník

Toto je speciální kategorie. Nový zaměstnanci přicházejí do sehraného kolektivu, ten v nich může vidět nebezpečí změn. Pokud se odlišují od ostatních, převyšují je vzděláním, či znalostmi, jejich šance, že se stanou obětí se zvyšují.

Někdy se stane, že nově příchozí pracovník nepadne mobberovi do oka nebo mu připomene osobu z minulosti a automaticky přenáší své negativní zkušenosti z minulosti. Pak mobber začne hrát svou hru – hledá důvody, proč nemůže nový pracovník zůstat, množí se stížnosti na práci, která je špatně odvedená, na mezery v odborných znalostech a terčem útoků se může stát i soukromí oběti.

2.5.Reakce na mobbing

Reakce oběti procházejí několika fázemi. Pokud se podaří včas ukončit vystavení mobbingu, zásahem nadřízeného v prospěch oběti nebo jejím odchodem, nemusí nutně projít všemi etapami.

1. **fáze:** oběť si zpočátku nic neuvědomuje. Po určité době zjišťuje, že se něco děje, ale se svojí osobou to nespojuje. V drobných konfliktech nevidí úmysl a bere je jako náhodné.
2. **fáze:** oběť si uvědomuje, že už nejde o náhodu, vinu začne hledat v sobě
3. **fáze:** oběti je jasné, že napjatá situace a konflikty nejsou náhodné, ale nejedná. Má strach se svěřit jestli si to nepřibarvuje a nevymýšlí. Nechce vypadat vztahovačně a nebo se zesměšnit. Myslí si, že se to časem srovná.
4. **fáze:** oběti je jasné, že aktivity rozhodně nejsou náhodné a jsou zaměřené přímo na ni. Po logických důvodech mobberova chování pátrá, ale nenachází je, proto v ní pocity nejistoty sílí. Tyto situace se dají obtížně popsat, proto se bojí někomu svěřit. Podléhá čím dál víc psychickému zmatku.
5. **fáze:** oběť si agresi uvědomí v plné síle. Cítí se osamocena, podvedena, je neustále ve střehu, mobberových reakcí se obává čím dál víc.
6. **fáze:** oběť je paralyzována, „utíká“ do nemoci, k návykovým látkám a může mít suicidální sklony.

Mobbing mění nejen postoje oběti k práci, ale také postoje okolí k oběti. Hlavní chybou je jeho podcenění. Nepovažuje se za takový problém, jako je agrese nebo diskriminace – ať už proto že se šíří skrytě, anebo že nikdo nepředpokládá, že by ve svém okolí mohl mít tak bezcitného a nelítostného jedince. Kolegové se často drží stranou, buď proto, že nic netuší a nebo aby si mobbera nepošťvali proti sobě. Většinou raději zavírají oči a mlčí.

PhDr. Lenka Svobodová – Bezpečný podnik, 2007,s. 20

2.6.Následky mobbingu

Jen málo z nás si uvědomuje, že systematické a dlouhodobé útoky mobbera mají závažné důsledky nejen pro oběť mobbingu, ale i pro organizaci pro kterou oběť pracuje a tudíž i pro celou společnost. Čas objevení se prvních příznaků mobbingu je individuální a závisí na některých faktorech, např. na síle nátlaku, na kvalitě zázemí, na vlastnostech oběti a také na její finanční situaci.

Především záleží na schopnosti řešit problémy a odolnosti snášet stres.

1. Následky mobbingu pro jedince

Jedinec postižený mobbingem nenechá vše negativní za sebou když odejde z pracovišti, ale své problémy si odnáší domů a ani ve chvílích volna se jich nezbaví. Jakmile oběť překročí mez frustrace a zátěže, zareaguje jak jeho duše, tak i tělo a nebo oboje najednou.

Onemocnění vyvolaná mobbingem nebo jím podpořená se vyvíjí pomalu, ale příznaky jsou čím dál zjevnější a závažnější:

- celková nevolnost (poruchy spánku, bolest hlavy, záchvaty migrény, bušení srdce, apatie, žaludeční problémy, bolesti v oblasti ramen a krční páteře)
- poruchy duševní rovnováhy (pocit nejistoty mohou vést až ke ztrátě sebehodnocení, porucha paměti a koncentrace, deprese)
- všeobecné stavy úzkosti (obava ze ztráty postavení, rezignace vedoucí až k zoufalství, sebevražedné myšlenky)
- projevy závislosti (zvýšené pití kávy, alkoholu, zneužívání léků, anorexie, bulimie)
- potíže trvale se projevující v klinických obrazech:
 - žaludeční a střevní onemocnění
 - poruchy krevního oběhu a kardiovaskulární poruchy
 - nádorová onemocnění

Nelze ničím ospravedlnit, když někdo snižuje vážnost druhého člověka natolik, že z něj udělá fyzickou i psychickou trosku.

2. Následky mobbingu pro organizaci

„ Mobbing přináší ekonomické ztráty, neboť oběť mobbingu nepodává optimální výkon.“ (Šolcová 1995)

Motivace a výkonnost obětí prudce klesá, narůstá nemocnost a invalidita. Podle Beňa (2003) podávají tzv „vnitřní výpověď“. Fyzicky jsou na pracovišti přítomni, ale jejich výkon zůstává za skutečnými možnostmi. Projevem opravdových psychických a fyzických problémů jsou časté absence obětí. Jsou také únikem z nesnesitelného prostředí.

Mobbing nemá vliv nejen na samotného mobbera, ale i na ostatní členy kolektivu. Pro celé pracoviště to přináší negativní důsledky. Dochází ke snížení výkonnosti obětí, ale i mobbera, který vymýšlí nové útoky. Z toho vyplývá, že oba jedinci nedostatečně využívají pracovní dobu.

Mění se i atmosféra na pracovišti. Tým se rozpadá, neochota kolegů pomáhat roste, snižuje se motivace a vedou se debaty. To vše vede k postupnému poklesu morálky celé firmy. Projeví se to na produktivitě jejím poklesem.

Mobbing přináší firmě ztráty pokud oběť zůstane i pokud odejde. Oběť může přejít ke konkurenci a udělat firmě špatné jméno. Schopní spolupracovníci mohou odejít, nevyhovuje jim drsná atmosféra na pracovišti. Místo schopných zůstávají ve firmě pouze průměrní. Vše to vede ke snížení výkonnosti firmy a možnost ztráty konkurenceschopnosti.

3. Následky pro společnost

Daňové poplatníky stojí mobbing dost peněz. Důvod je zřejmý, vede často k úplnému duševnímu a tělesnému vyčerpání, tím se zvyšuje nemocnost pracovníků a dochází ke zvýšeným nárokům na nemocenské pojištění. Důsledkem mobbingu jsou i předčasné odchody do důchodu, ztráta šikovných lidí a snížení konkurence na trhu.

3. Jak mobbingu čelit?

Strategie řešení podle Kratze:

(Mobbing, jak ho rozpoznat a jak mu čelit, 2005, s.90-105)

1. Začněte inventurou své práce

Sestavte si přehled předchozích událostí a poté zvolte postup. Případným pomocníkům musíte konkrétně a komplexně vylicit svou nepříjemnou situaci. Když budete hovořit o mobbingu všeobecně, nebudete působit příliš věrohodně. Je na místě doporučit vedení „mobbingového deníku“ (nepoužívejte počítač na pracovišti).

Tento deník plní několik funkcí :

- k zajištění důkazů při postupu právními prostředky
- hodí se při pohovorech a stížnostech
- nezapomenete na konkrétní útoky, zvyšuje se tím vaše důvěryhodnost
- černé na bílém si třetí strana (nadřízený, personální rada..), může přečíst co přesně se přihodilo
- záznamy umožní „vypsat si z duše“ negativní prožitky a zpracovat je

2. Uvědomte si svá slabá místa a snažte se změnit chování

Ne vždy jsme schopni správně vyhodnotit, jak působíme na ostatní, je žádoucí zpětná vazba. Pokud tomu tak není, neúmyslně rozvíjíme osobité vlastnosti, kterými proti sobě popuzujeme své okolí a které zadávají k mobbingu důvod.

H.J. Kratz doporučuje tento postup:

- pokud vám někdo něco vytkne, nesnažte se hned obhájit nebo situaci vysvětlit. Pokud kolega narazí na váš odpor, může se stát, že vám příště nic neřekne.
- pokud vám kolega sdělí problém, který s vámi má, mělo by vás to těšit. Možná změníte své chování a tím předejdete mnohým konfliktům.
- nejdříve klidně poslouchejte a nepřerušujte kolegu, ověřte si, zda jste pochopili správně, co má na mysli.

3. Zapojte svou „sociální síť“

Čím víc emocionální, sociální a morální podpory se vám dostává ze soukromého a profesního okolí, tím větší je šance, že obstojíte v tíživé situaci. Neobhajujte se proti mobberovi sami, hrozí vám velké nebezpečí, že se dostanete do izolace.

O pomoc můžete požádat tyto spojence:

- životního partnera
- děti, pokud jsou dospělé
- příbuzné, přátelé a známé
- kolegy, kteří jsou na vaší straně
- nadřízeného
- personální radu
- telefonní poradnu zaměřenou na mobbing
- vašeho ošetřujícího lékaře
- skupinu stejně postižených (můžete si vyměňovat zkušenosti – nebudete mít pocit, že jste jediný člověk postižený mobbingem)

Musíte si ale pečlivě promyslet, komu se svěříte, k dotyčným osobám byste měli mít důvěrný vztah. Tím, že se svěříte, podstupujete určité riziko.

4. Promluvte si s původcem mobbingu o jeho chování

Vyzvěte mobbera k rozhovoru mezi čtyřma očima, dodržujte při něm obvyklé normy civilizovaného styku, ale vystupujte rozhodně. Příliš se nerozčilujte a neprojevujte své city. Je nutné aby se rozhovoru neúčastnil nikdo jiný. Před kolegy by se mobber mohl pokusit bránit, aby neztratil tvář. Hrozí nebezpečí, že se vzedmou vlny emocí a v nejhorším případě se to obrátí proti vám a zažene vás to do izolace.

Předložte naprosto nesporné případy mobbingu, které jste zaznamenali. Jasně a stručně vysvětlíte, co se chystáte podniknout pokud bude mobbing i nadále pokračovat. Je nutné všechny tyto pohrůžky také uskutečnit, pokud nedosáhnete svou intervencí výsledku, který je pro vás žádoucí.

V rozhovoru usilujte o konstruktivní dohodu, před rozhovorem si připravte návrhy, jak konflikt pro obě strany uspokojivě vyřešit. Skončí-li rozhovor únosným výsledkem pro zúčastněné, soupeř vás možná začne respektovat a výpady ustanou.

Tato strategie může být úspěšná v počátečním stádiu mobbingu, útočník pozná, že byl odhalen a musí počítat s obranou napadeného.

5. Vyplatí se vystupňovat konflikt?

Tato strategie může vyústit do situace kdy všichni prohrávají:

- heslo zní: „Buď on nebo já.“ Spojence se snaží získat obě strany.
- neviditelné zábrany padnou, dochází k podpisovým útokům.
- zvyšující se nedůvěra a výhružky ztěžují vzájemný styk všem zúčastněným stranám.
- na konci jde o to, při vlastním pádu strhnout nepřítele do propasti.

6. Důležité je myslet pozitivně

Nejúčinnější možnost, jak se zbavit vlastních obav a negativních vlivů okolí je pozitivní sebeovládání. Při zaujmutí pozitivního postoje se přestanete bát a potlačíte své úzkosti.

I když se stanete obětí mobbingu, nezapomínejte, že jste v životě zaznamenali úspěchy a překonali mnoho nelehkých situací. Když si pečlivě sepišete všechny případy, lépe si to uvědomíte.

Pokud máte stále negativní pocity, jste nasměrování k nezdaru. Čím víc se zabýváte svými obavami, tím víc toho na sebe vršíte a nejste schopni to překonat..

Luther prohlásil:

„Kdo věří v peklo, dostane se do něj.“

Osvojte si některé antistresové strategie – jóga, autogenní trénink, sport, hluboké dýchání, uvolňování svalů.

7. Snažte se vystupovat sebevědomě a nedávejte řeči těla najevo nejistotu

Bázlivý lidé se nevědomky prozrazují signály řeči těla. Většinou působí váhavým, ustrašeným, nejistým a vyhýbavým dojmem. Pohled upřený k zemi a tichý hlas jsou spojeny s gesty a postoji: lidé, kteří jsou nejistí pošukávají rukama, vrtí se na židli, často si upravují oblečení, sedí na kraji sedadla, hrají si s vlasy, ruce si kříží na prsou. Takovýto zaměstnanec připomíná reklamu na mobbing.

Vyhýbejte se gestům, která prozrazují nejistotu, snažte se zachovat klidný postoj i ve stresu.

8. Neodhalujte slabá místa, když se začleňujete do nového týmu

Desatero pro první dny na novém pracovišti:

1. Nechte si vysvětlit popis pracovního místa před nástupem do nového zaměstnání. Snižuje se tím riziko, že se dostanete do sporů s kolegy a ulehčí vám to vaši integraci.
2. Pokud chcete zapůsobit skvělým dojmem, nepracujte přehnaně horlivě. Zpočátku spíš pozorujte, vyptávejte se a učte se, všímejte si zvláštností
3. Pokuste se navázat pozitivní vztah s kolegy a nadřízenými, neuzavírejte se do sebe.
4. Zpočátku se chovejte jako zaměstnanec, který se zaučuje. Velmi opatrně kritizujte ten či onen nedostatek.
5. V každé organizaci existuje jakási „neformální“ organizace, proto se snažte zjistit kdo je jejím vůdcem. Vyhněte se tím předčasnému střetu.
6. I přesto, že se chcete co nejdříve začlenit, aby jste překonali zkušební dobu a ostatní vás uznávali, měli byste se držet zpátky.
7. Nesrovnávejte detaily z vašeho nového zaměstnání se svými zkušenostmi z předešlého zaměstnání a rozhodně je nehodnoťte negativně.
8. Ke všem pracovníkům podniku se chovejte přátelsky, vstřícně a ochotně. Chovejte se zdvořile, ale důsledně trvejte na svém.
9. Rady v mezilidských vztazích
 - zpočátku se ale držte zpátky, žádné „kamarádíčkování“
 - pozor na tykání
 - vyhněte se místním pomluvám a nereagujte na ně

- vyhýbejte se diskuzím o politice
- vyhýbejte se všem hádkám
- nepřidávejte se z počátku na žádnou stranu v týmu
- nic a nikomu nepůjčujte a ani vy si od nikoho nic nepůjčujte

10. Co nejdříve získajte důležité informace (jméno nadřízeného, pracovní předpisy, podnikový řád,..)

9. Dodržujte skupinové normy

Každý pracovní tým sleduje určitý cíl, k plnění těchto úkolů se musí tým sjednotit. Uvnitř týmu vznikají skupinové normy, jsou to „zákony“ zaváděny skrytě, tichou dohodou, zakódovanou komunikací. Tyto normy stanoví „přiměřený pracovní výkon“ a „správné chování“.

Mohou obsahovat tyto pokyny:

- nepracuj přehnaně horlivě
- neodváděj příliš nízký výkon
- nesděluj šéfovi negativní informace o spolupracovnících
- odpusť si zlepšovací návrhy
- dávej týmu k dispozici veškeré své know how
- přizpůsob se nám a „nevybočuj z řady“

Záleží na týmu, jaké si stanoví normy. Většinou každý měl možnost se s těmito normami seznámit. Opravdu stěží se před nimi dá utéct. Pokud nějaký člen týmu poruší skupinové normy, všechny zklame. Vzápětí ho potrestají za nekázeň a snaží se přivést ho k rozumu – klasický případ mobbingu.

10. Braňte se osobním útokům

Někdy se setkáme s lidmi, kteří používají různé finty – podrazy a triky. Důvodem jejich chování je dát najevo svou surovost či arogantní povýšenost nebo útočí s úmyslem nám ublížit. Důležité je poznat, že se soupeř snaží o to, přimáčkout nás ke zdi a přinutit nás, abychom jako poražení opustili bojiště.

Pokud si necháme bez odporu vše líbit nebo často ustupujeme, lidé nás mohou považovat za slabochy a pro nás to ponese hořké plody. Čím dál častěji se budeme

stávat terčem systematického útlaku a terčem útoků. Společně s tím ochabuje naše vůle a schopnost se prosadit a stoupá tendence vzdát se bez odporu. Sami sobě po nějaké době připadáme slabí a méněcenní. Pokud bychom chtěli po nějaké době dobýt ztracený terén, je to mnohem obtížnější.

Opustíme-li bojiště jako rozzářený vítěz, za sebou necháváme poraženého. Ten se zpravidla nepodrobí, touží se pomstít a v době, kdy to vůbec nečekáme nás nechá naběhnout si na nůž. Zpravidla s ním musíme spolupracovat i nadále, není vhodné vědomě zraňovat jeho sebevědomí a tím v něm utvrdit nepřátelství vůči nám. Proto je dobré na osobní útoky odpovídat klidně, věcně a zdvořile a promluvit si s agresorem.

Když se dobře připravíte, osobní útoky vás nemohou vyvést z míry a vnitřní rovnováhy. Ba naopak, zůstáváte nad věcí, lépe se ovládáte a na situaci se díváte s nadhledem.

11. Zvolte právní cestu

Ve chvíli kdy se dostanou případy mobbingu před soud se potvrzuje rčení „je obrovský rozdíl mít pravdu a být v právu“. Sice je naplněna skutková podstata trestného činu pomluvy, urážky nebo i ublížení na zdraví, právní důsledky ztroskotají zpravidla na nedostatku důkazů.

Při právním zpracování příslušných událostí může být velmi užitečné, pokud si oběť mobbingu vede deník. Ale i přesto je objasnění skutkové podstaty věci často neuspokojivé, důvodem je nedostatek důkazů.

Oběť mobbingu si musí uvědomit, že když podá trestní oznámení, pouští se do procesu s nejistým výsledkem, který je nákladný a zdlouhavý. Může být ohroženo její postavení v podniku, které může být neudržitelné pokud je žaloba zamítnuta.

Mobbera však může už pouhé zahájení trestního řízení „vyléčit“. Jasně je mu dáno na vědomí, že se bude projednávat jeho chování a to může mít závažné následky i pro něho.

Rozhodnutí zůstat nebo odejít je pokaždé vaše osobní volba!

4. Legislativa ČR

Zákony ČR zabývající se pracovními vztahy, diskriminací, ochranou osobnosti a násilím a obtěžováním na pracovišti.

- Zákon č. 198/2009 Sb § 1-12
 - o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon)
 - datum účinnosti 1. září 2009
- Zákon č. 349/1999 Sb
 - o veřejném ochránci práv
- Zákon č. 262/2006 Sb
 - Zákoník práce
- Zákon č. 40/1964 Sb.
 - Občanský zákoník
 - ochrana osobnosti
- Zákon č. 40/2009 Sb
 - trestní zákoník
- Zákon č. 200/1990 Sb
 - o přestupcích
- Listina základních práv a svobod
- Mezinárodní úmluvy
 - Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace
 - Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen
 - Mezinárodní pakt o občanských a politických právech

- Mezinárodní pakt o hospodářských a sociálních a kulturních právech
- Úmluva Rady Evropy o ochraně lidských práv a základních svobod

Ve všech případech se jedná o předpisy, které s mobbingem souvisejí. Přímo právní úprava mobbingu v českém právním řádu zakotvena není.

5. Prevence mobbingu

Prevence by měla být na straně zaměstnance ale i zaměstnavatele. V praxi se osvědčilo věnovat maximální péči atmosféře na pracovišti.

Když má každý jasnou představu o tom, jak mobbing vypadá, stoupá šance, že dojde k poznání mobbingu na počátku.

Možnosti předcházení mobbingu:

- sledovat míru zátěže a stresu
- posilovat sounáležitost kolektivu
- určit jasně, co je mimo normu firemní kultury
- povědomí o mobbingu na straně vedení i podřízených
- schopnost komunikovat a řešit konflikty
- vzdělávání manažerů a vedoucích pracovníků ve schopnosti vést tým a řešit problémové situace
- péče o pracovní hygienu
- vyberte si zaměstnání a kolektiv, kterého se nebojíte
- spolupracovníci by měli být inteligentní, nezávistivý a zodpovědní

II VÝZKUMNÁ ČÁST

Psychické násilí v zaměstnání je vážným problémem, který je stále velmi podceňován. Výzkumy dokazují, že je rozšířen mnohem víc než je společnost ochotna přiznat. Mobbing se týká každého z nás, někdo se stane obětí, někdo mobberem a ostatní jsou pasivními nebo aktivními spoluúčastníky. Pokud dochází na pracovištích sester k mobbingu, odrazí se to v jejich práci a schopnosti podávat výkony, které jsou od nich očekávány.

Cíle výzkumu:

- Zjistit informovanost sester o problematice mobbingu.
- Zmapovat výskyt mobbingu a četnost jeho forem mezi sestrami.
- Zjistit uplatnění různých způsobů řešení mobbingu a navrhnout preventivní opatření ve zdravotnickém prostředí.

Průzkumné předpoklady

Po prostudování průzkumu firmy Gfk z roku 2007, Výzkumného ústavu bezpečnosti práce (v oblasti zdravotnických a sociálních služeb) z roku 2004 a bakalářské práce Johany Hrnčířové z roku 2011 na téma mobbing jsme stanovili následující hypotézy:

Hypotéza č. 1:

Více než 50% sester se setkala s mobbingem na pracovišti – jako svědek nebo oběť mobbingu

Hypotéza č. 2:

Pomlouvání a sociální izolace se vyskytují mezi sestrami ve více než 50%.

Hypotéza č. 3:

Více než 80% sester má základní informace o mobbingu

Hypotéza č. 4:

Více než 1/3 sester by řešila situaci kdy by se staly obětí mobbingu ukončením pracovního poměru.

6. Metodika

K proniknutí do problematiky mobbingu a získání přehledu o dané situaci jsme použili kvalitativní metodu výzkumu – dotazník. Zaměřuje se na zjištění míry mobbingu v povolání sestry. Dotazník je rozdělen na dvě části, v první části zjišťujeme základní informace o respondentech (vzdělání respondentů, délka praxe ve zdravotnictví a oddělení na kterém respondenti pracují). Druhá část je zaměřena na otázky zjišťující informovanost sester, četnost mobbingu na pracovištích respondentů, způsoby řešení mobbingu a možné návrhy preventivních opatření. Dotazník obsahoval 20 otázek, byl anonymní a jeho výsledky jsme použili jen pro potřebu zpracování výzkumu. Dotazníky byly předkládány respondentům v tištěné podobě nebo v elektronické, s možností odpovědi elektronickou formou. Dotazník v elektronické podobě byl umístěn na sociální síti facebook, na jedné z nejvíce využívaných sociálních sítí k setkávání lidí a sdělování informací a rozeslán emailovou formou. Respondenti zaškrtovali odpověď, s kterou souhlasili. V některých otázkách bylo možné vybrat i více odpovědí.

Průzkumný vzorek

Průzkumný vzorek tvořily sestry odpovídající na dotazník v tištěné formě a sestry odpovídající na dotazník v elektronické podobě. V tištěné formě byl dotazník umístěn v Oblastní nemocnici v Trutnově na chirurgické, interní a onkologické oddělení. Rozdáno bylo 40 dotazníků, vyplněno jich bylo 27, tedy 68%. Možnost provádět průzkum na vybraných odděleních byla schválena vrchními sestrami daného oddělení a hlavní sestrou nemocnice v Trutnově. Na dotazníky v elektronické podobě odpovědělo 47 sester z různých zdravotnických zařízení. Celkem jsme získali 74 vyplněných dotazníků i když respondenti neodpověděli vždy na všechny otázky. Průzkum probíhal v období od 10.11. 2011 do 31.1. 2012

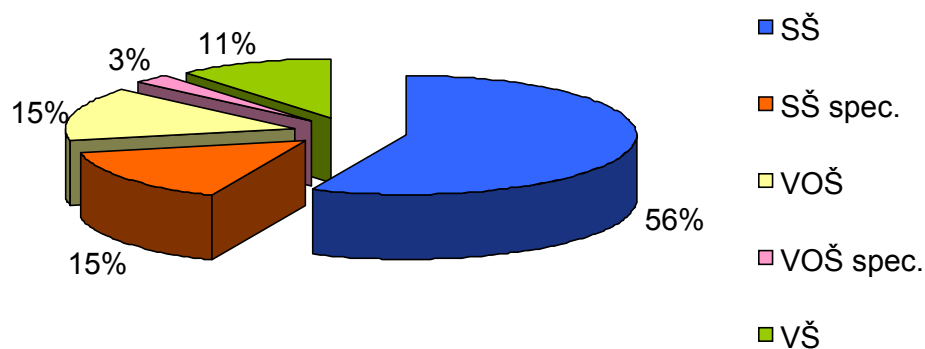
7. Výsledky výzkumu a jeho analýza

Demografické údaje

Jaké je vaše dosažené vzdělání?

Tabulka 1: Vzdělání respondentů

	n	%
SŠ	42	56%
SŠ, specializace	11	15%
VOŠ	11	15%
VOŠ specializace	2	3%
VŠ	8	11%
celkem	74	100%



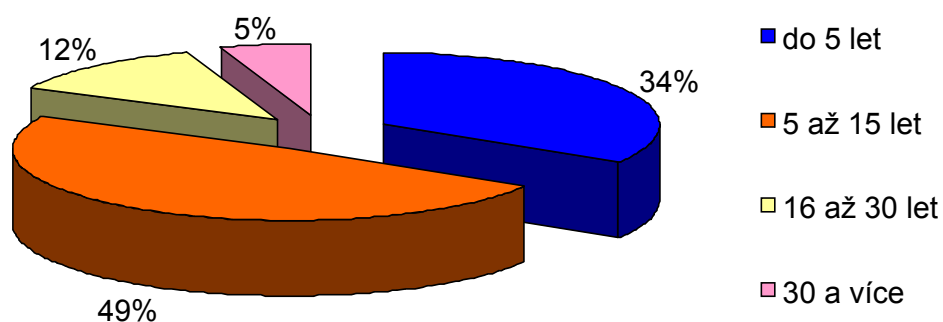
Graf 1: Vzdělání respondentů

V tabulce 1 a v grafu 1 jsou uvedené údaje o dosaženém vzdělání respondentů. Největší zastoupení tvoří respondenti se středoškolským vzděláním 42 (56%). Druhou skupinu tvoří respondenti se středoškolským vzděláním se specializací 11 (15%) a respondenti s vyšším odborným vzděláním 11 (15%). Respondenti s vysokoškolským vzděláním tvoří předposlední skupinu 8 (11%). Nejméně zastoupenou skupinou jsou respondenti s vyšším odborným vzděláním se specializací 2 (3%).

Jaká je délka vaší praxe?

Tabulka 2: Délka praxe respondentů ve zdravotnictví

	n	%
do 5 let	25	34%
5 až 15 let	36	49%
16 až 30	9	12%
30 a více	4	5%
celkem	74	100%



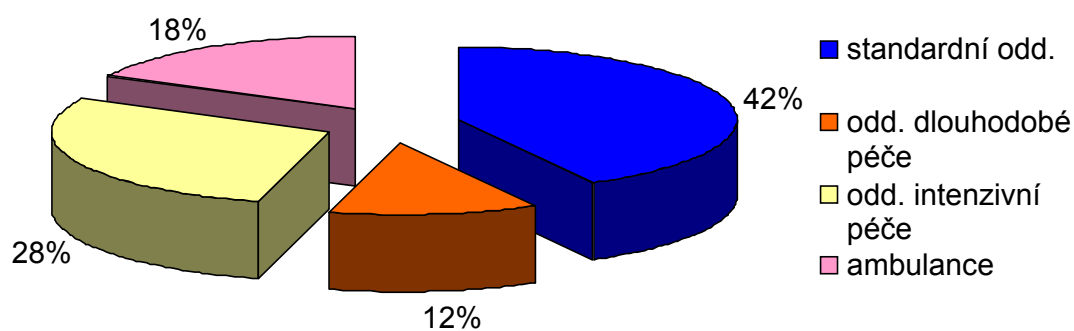
Graf 2: Délka praxe respondentů

V tabulce 2 a grafu 2 uvádíme informace o délce praxe respondentů ve zdravotnictví. Nejvíce respondentů má praxi od 5 do 15 let 36 (49%). Respondentů s délkou praxe do 5 let bylo 25 (34%). Délce praxe od 16 do 30 let odpovídalo 9 (12%) respondentů. Nejmenší zastoupení mají respondenti s délkou praxe 30 a více let 4 (5%).

Pracujete:

Tabulka 3: Pracoviště respondentů

	n	%
standardní oddělení	31	42%
oddělení dlouhodobé péče	9	12%
intenzivní péče	21	28%
ambulance	13	18%
celkem	74	100%



Graf 3: Pracoviště respondentů

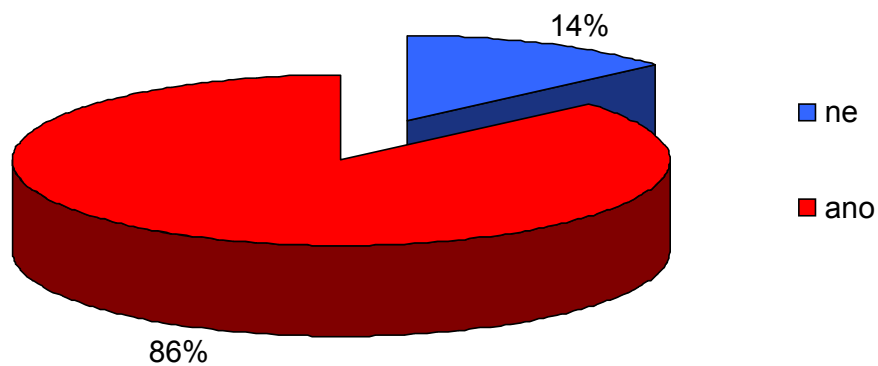
V tabulce 3 a grafu 3 uvádíme údaje, na kterých odděleních respondenti pracují. Skupina respondentů pracujících na standardním oddělení má největší zastoupení 31 (42%). Respondentů pracujících na oddělení intenzivní péče odpovídalo 21 (28%). Třetí skupinu tvoří respondenti pracující na ambulanci 13 (18%). Respondenti pracující na oddělení dlouhodobé péče tvoří nejméně zastoupenou skupinu, 9 respondentů (12%).

1. Získal/a jste již základní informace o mobbingu?

Pokud u této otázky respondenti zaškrtnli ano, byla tato odpověď dále rozvedena. Zda získali informace absolvováním školení, studiem ve škole nebo si rozšiřovali vědomosti čtením informací o mobbingu. Týkalo se to 64 respondentů, z toho 56 jich vybralo jednu možnost, více možností vybralo 8 respondentů.

Tabulka 4: Získání základních znalostí o mobbingu

	n	%
ne	10	14%
ano	64	86%
celkem	74	100%

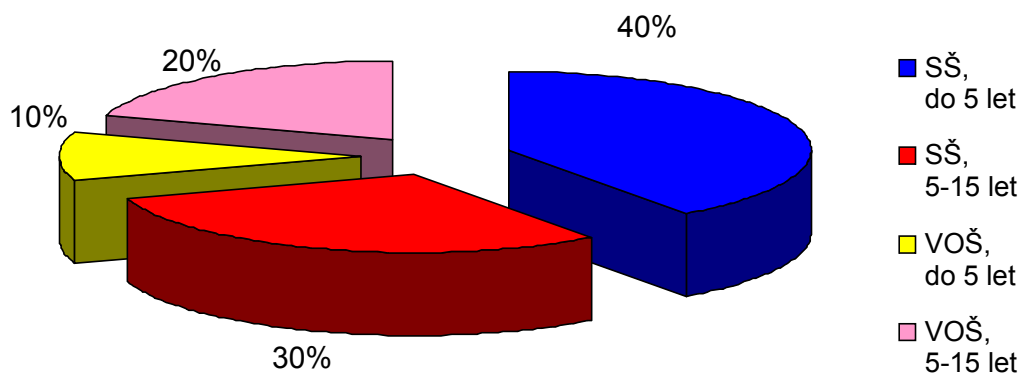


Graf 4 : Získání základních znalostí

Tabulka 4 a graf 4 uvádí, zda získali respondenti již základní informace o mobbingu. Z celkového počtu 74 respondentů, jich 10 (14%) nezískalo zatím informace žádné, 64 (86%) respondentů již základní informace získalo.

Tabulka 5: Vzdělání a délka praxe respondentů, kteří nezískali žádné informace

	n	%
SŠ, do 5 let	4	40%
SŠ, 5 -15 let	3	30%
VOŠ, do 5 let	1	10%
VOŠ, 5 - 15 let	2	20%
celkem	10	100%

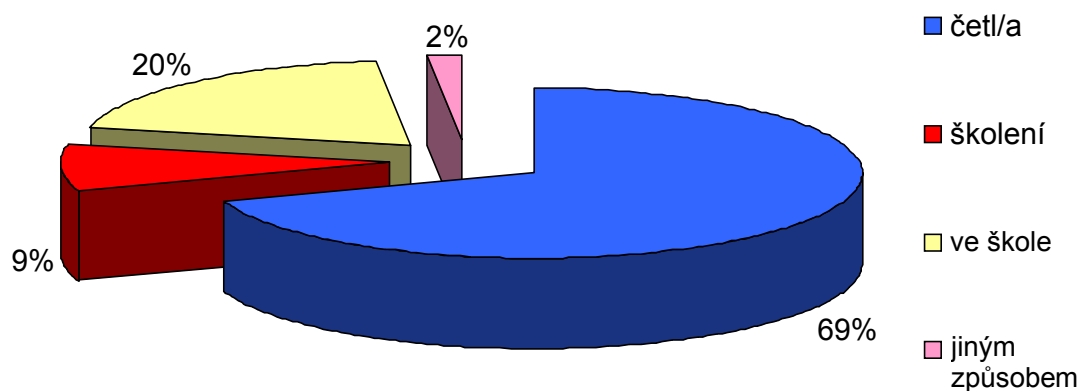


Graf 5: Vzdělání a délka praxe respondentů, kteří nezískali žádné informace

V tabulce 5 a grafu 5 uvádíme informace o vzdělání a délce praxe respondentů, kteří nezískali žádné informace. Celkem jich bylo 10 (100%). Nejvíce zastoupenou skupinou, která nezískala informace, jsou sestry s délkou praxe do 5 let a středoškolským vzděláním, celkem 4 (40%).

Tabulka 6: Kde získali respondenti základní informace (zvolena jedna možnost)

	n	%
ano - četl/a	39	69%
ano - školení	5	9%
ano - ve škole	11	20%
jiným způsobem	1	2%
celkem	56	100%

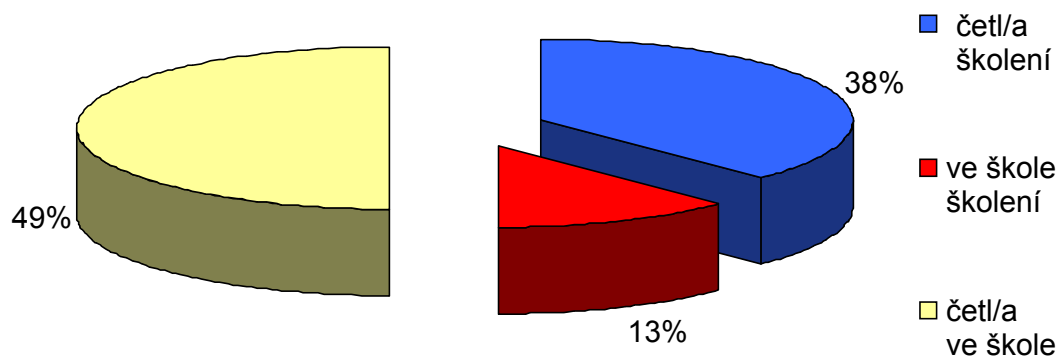


Graf 6: Kde získali respondenti základní informace

V tabulce 6 a grafu 6 uvádíme, kde získali respondenti základní informace. Jde o respondenty, kteří vybrali jednu možnost z nabídky, bylo jich 56. Nejvíce respondentů 39 (69%) se vyjádřilo, že informace o mobbingu si přečetli. Ve škole získalo informace 11 (20%) respondentů. Školení absolvovalo 5 (9%) respondentů. Jiným způsobem získal informace 1 (2%) respondent – informace získal/a vlastní zkušeností s mobbingem.

Tabulka 7: Získání základních informací – kombinace (zvoleno více možností)

	n	%
ano - četl/a + školení	3	38%
ano - ve škole + školení	1	13%
ano - četl/a + ve škole	4	49%
celkem	8	100%



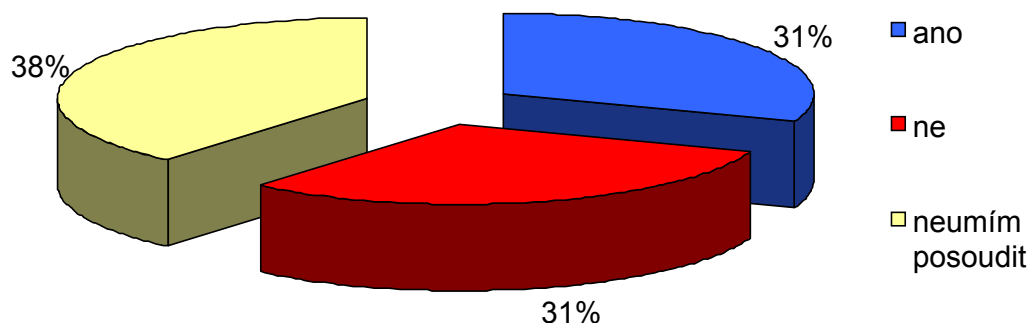
Graf 7: Získání základních informací - kombinace

V tabulce 7 a grafu 7 uvádíme respondenty, kteří získali informace z více zdrojů. Těchto respondentů bylo 8 (100%). Nejvíce zastoupenou skupinou jsou respondenti, kteří něco četli a získali informace ve škole, 4 (49%) respondenti. Respondenti, kteří se vyjádřili že něco četli a účastnili se školení byli celkem 3 (38%). Základní informace ve škole a na školení získal 1 (13%) respondent.

2. Myslíte si, že informace o mobbingu jsou pro vás dostačující?

Tabulka 8: Dostatečná informovanost

	n	%
ne	22	31%
ano	22	31%
neumím posoudit	28	38%
odpovědí celkem	72	100%

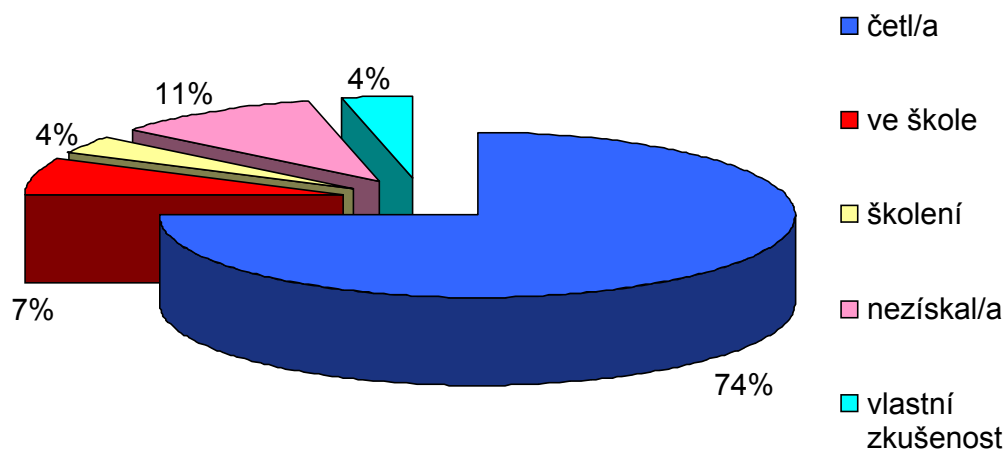


Graf 8: Dostatečná informovanost

Vyhodnocením tabulky 8 a grafu 8 vyplynulo, zda se respondenti domnívají, jsou-li jejich informace dostatečné. Respondentů odpovídalo 72 (100%), dva respondenti neuvedli žádnou odpověď. Nejvíce zastoupenou skupinou jsou respondenti, kteří odpovídali, že neumí posoudit, zda jsou jejich informace dostatečné. Jejich počet je 28 (38%). Respondenti, kteří se domnívají, že jsou jejich informace dostatečné, a respondenti, domnívající se, že jsou jejich informace nedostatečné tvoří stejnou početnou skupinu po 22 (31%).

Tabulka: 9 Získání informací u respondentů, kteří neumí posoudit zda jsou jejich informace dostatečné

	n	%
četl/a	21	74%
ve škole	2	7%
školení	1	4%
nezískal/a	3	11%
vlastní zkušeností	1	4%
celkem	28	100%

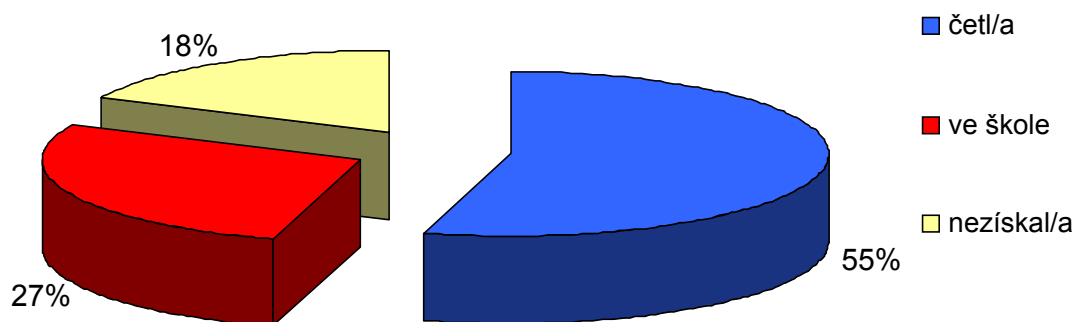


Graf 9: Získání informací u respondentů, kteří neumí posoudit zda jsou jejich informace dostatečné

Tabulka 9 a graf 9 uvádí získání informací o mobbingu u respondentů, kteří neumí posoudit, zda jsou jejich informace dostatečné. Celkem 21 (74%) respondentů, kteří uvedli tuto skutečnost získali vědomosti o mobbingu čtením.

Tabulka 10: Získání informací u respondentů, kteří považují své informace za nedostatečné

	n	%
četl/a	12	55%
ve škole	6	27%
nezískal/a	4	18%
celkem	22	100%



Graf 10: Získání informací u respondentů, kteří považují své informace za nedostatečné

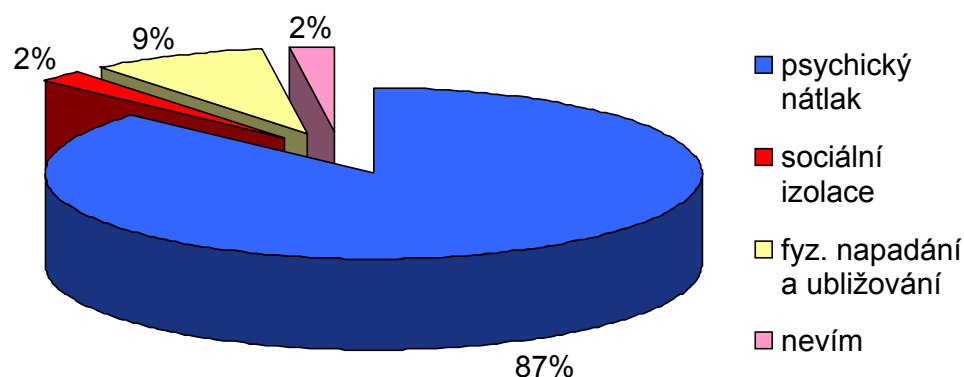
V tabulce 10 a grafu 10 uvádíme, kde získali respondenti, považující své informace za nedostatečné, povědomost o mobbingu. Nedostatečné informace označili ve větší míře respondenti, celkem 12 (55%), kteří je získali ve škole. Zastoupeny byly všechny formy vzdělání.

3. Pod pojmem mobbing si představujete problematiku spojenou s:

Respondenti mohli zvolit i více možností. Této možnosti využilo 28 respondentů. 45 respondentů vybralo jednu možnost a 1 respondent neodpověděl.

Tabulka 11: Co si respondenti představují pod pojmem mobbing (zvolena jedna možnost)

	n	%
psychický nátlak	40	87%
sociální izolace	1	2%
fyzické napadání a ubližování	4	9%
nevím	1	2%
celkem	45	100%

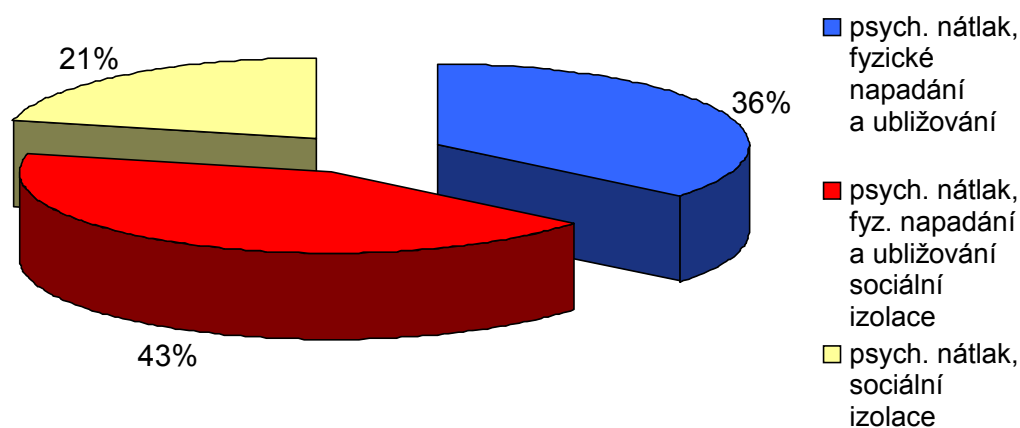


Graf 11 : Co si respondenti představují pod pojmem mobbing

V tabulce 11 a grafu 11 uvádíme, co si respondenti představují pod pojmem mobbing. Celkem 45 respondentů zaškrtnulo jednu možnost z nabídky. Nejvíce respondentů si pod pojmem mobbing, 40 (87%) respondentů, představuje psychický nátlak. Podle 4 (9%) respondentů se pod pojmem mobbing skrývá fyzické napadání a ubližování. Nejméně zastoupené skupiny tvořili 2 respondenti, kdy 1 (2%) respondent si pod pojmem mobbing představuje sociální izolaci a 1 (2%) respondent odpověděl – nevím.

Tabulka 12: Co si respondenti představují pod pojmem mobbing – kombinace

	n	%
psychický nátlak, fyzické napadání a ubližování	10	36%
psychický nátlak, fyzické napadání a ubližování, sociální izolace	12	43%
psychický nátlak, sociální izolace	6	21%
celkem	28	100%



Graf 12: Co si respondenti představují pod pojmem mobbing - kombinace

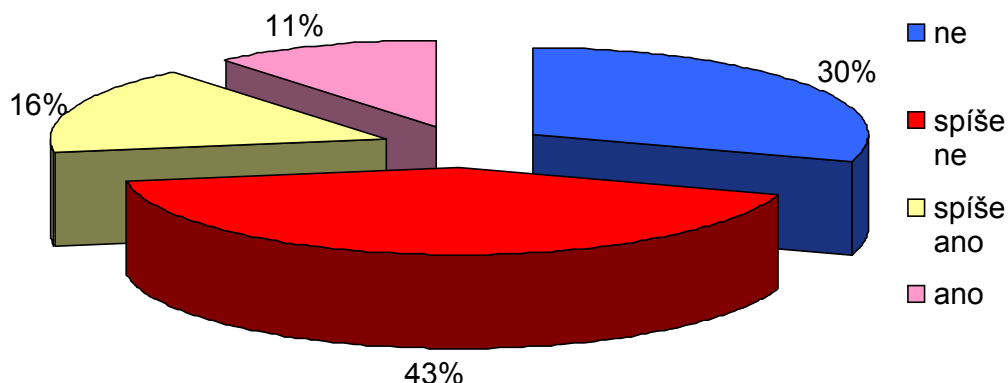
V tabulce 12 a v grafu 12 jsou uvedeni respondenti, kteří zaškrtnuli více možností, které si představují pod pojmem mobbing. Celkový počet těchto respondentů je 28. Největší skupinu tvoří 12 respondentů (43%), kteří si pod pojmem mobbing představují psychický nátlak, fyzické napadání a ubližování a sociální izolaci. Pod pojmem mobbing si 10 (36%) respondentů představuje psychický nátlak a fyzické napadání a ubližování, 6 (21%) respondentů si pod pojmem mobbing představuje psychický nátlak a sociální izolaci.

4. Myslíte si, že se šikana vyskytuje na vašem pracovišti?

Na tuto otázku 1 respondent neodpověděl.

Tabulka 13: Výskyt šikany na pracovišti

	n	%
ne	22	30%
spíše ne	31	43%
spíše ano	12	16%
ano	8	11%
celkem	73	100%



Graf 13: Výskyt šikany na pracovišti

Tabulka 13 a graf 13 uvádí výskyt šikany na pracovišti. Respondentů odpovídalo 73 (100%). Z vyhodnocení vyplývá, že nejvíce zastoupenou skupinou jsou respondenti, kteří odpovídali spíše ne – 31 (43%) respondentů. 22 (30%) respondentů odpovědělo, že se šikana na jejich pracovišti nevyskytuje. Odpověď spíše ano zaškrtnulo 12 (16%) respondentů. Nejméně respondentů odpovídalo ano, 8 (11%) respondentů.

Tabulka 14: Výskyt šikany – pracoviště respondentů, délka jejich praxe

	do 5 let	5 -15 let	16 a více
standardní oddělení	4	1	1
oddělení intenzivní péče	3	7	/
ambulance	/	2	/
oddělení dlouhodobé péče	1	1	/

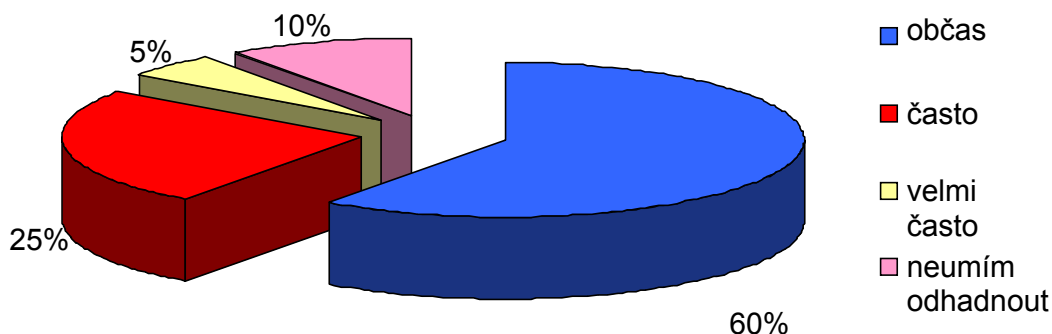
V tabulce 14 uvádíme pracoviště respondentů, kde se vyskytuje šikana a délku jejich praxe. Nejvíce respondentů, kteří uvedli, že se šikana vyskytuje na jejich oddělení, pracuje na oddělení intenzivní péče s délkou praxe do 15 let.

5. Jaká je podle vás četnost na vašem pracovišti?

Otázka se týká pouze respondentů, kteří v předcházející otázce odpověděli ano nebo spíše ano. Jde o 20 respondentů.

Tabulka 15: Četnost výskytu šikany na pracovišti

	n	%
občas	12	60%
často	5	25%
velmi často	1	5%
neumím odhadnout	2	10%
celkem	20	100%



Graf 14: Četnost výskytu šikany na pracovišti

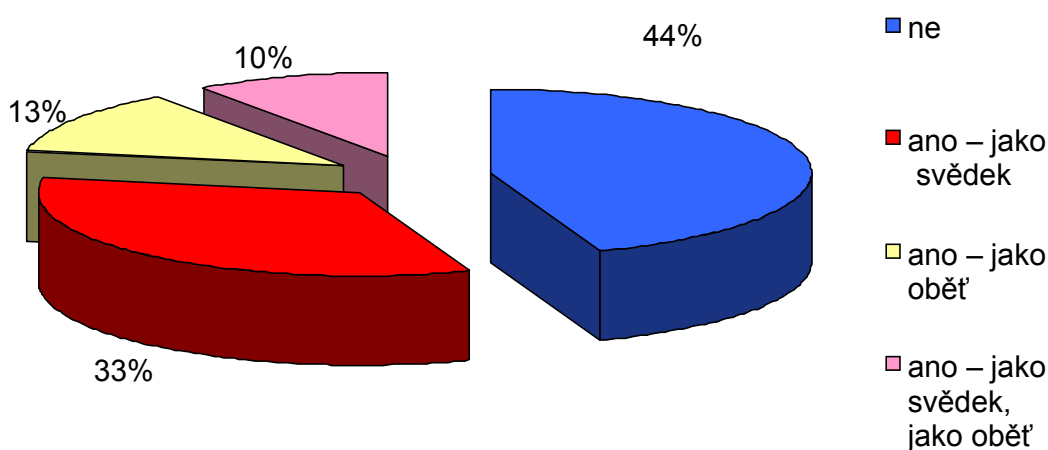
V tabulce 15 a grafu 14 jsou uvedeny údaje četnosti výskytu šikany na pracovišti. Respondentů, kteří odpovídali na tuto otázku bylo 20 (100%). Nejvíce respondentů se vyjádřilo odpovědí občas, 12 (60%) respondentů. Podle 5 (25%) respondentů je četnost šikany na jejich pracovišti častá. Odpověď neumím odhadnout uvedli 2 (10%) respondenti, odpověď velmi často, uvedl 1 respondent (5%).

6. Setkal/a jste se osobně se šikanou na pracovišti?

Na tuto otázku 2 respondenti neodpověděli. Respondenti, kteří odpověděli ne, přešli v dotazníku na otázku číslo 10.

Tabulka 16: Setkání se šikanou

	n	%
ne	32	44%
ano - jako svědek	24	33%
ano - jako oběť	9	13%
ano - jako svědek, jako oběť	7	10%
celkem	72	100%



Graf 15: Setkání se šikanou

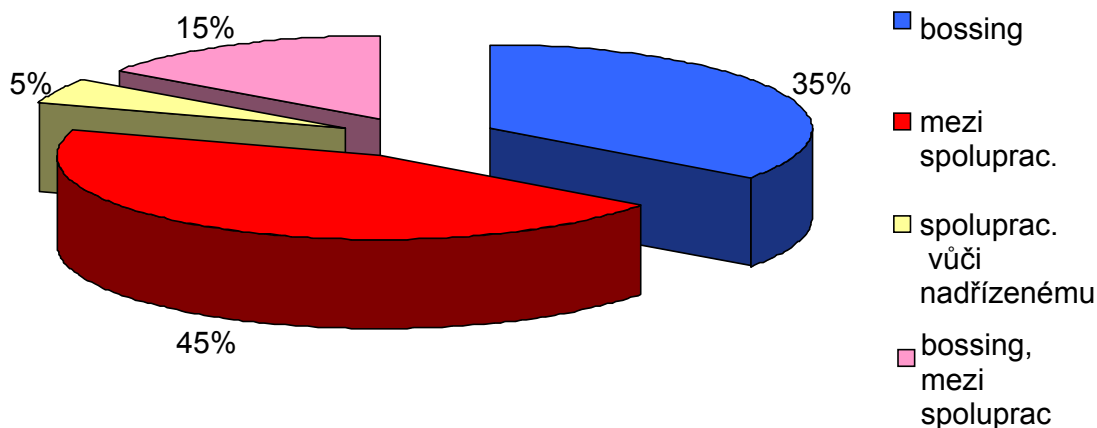
Tabulka 16 a graf 15 uvádí setkání respondentů se šikanou. Odpovídalo 72 (100%) respondentů. 32 (44%) respondentů uvedlo, že se se šikanou na pracovišti nesetkalo. Svědkem šikany se stalo 24 (33%) respondentů a obětí šikany 9 (13%) respondentů. Svědkem i obětí šikany se stalo 7 (10%) respondentů. Z uvedeného vyplývá, že 40 (56%) respondentů se setkala se šikanou na pracovišti. Svědkem je nejčastěji sestra se středoškolským vzděláním a s délkou praxe do 15 let. Z odpovědí respondentů vyplynulo, že sestry se středoškolským vzděláním se stávají obětí mobbingu stejně jako sestry s vysokoškolským vzděláním. Délka praxe nehrála v odpovědích významnou roli.

7. O jaký typ šikany šlo?

Tato otázka byla určena pouze pro ty respondenty, kteří se se šikanou setkali.

Tabulka 17: Typ šikany s kterým se respondenti setkali

	n	%
bossing	14	35%
mezi spolupracovníky	18	45%
spolupracovník vůči nadřízenému	2	5%
bossing, mezi spolupracovníky	6	15%
celkem	40	100%



Graf 16: Typ šikany s kterým se respondenti setkali

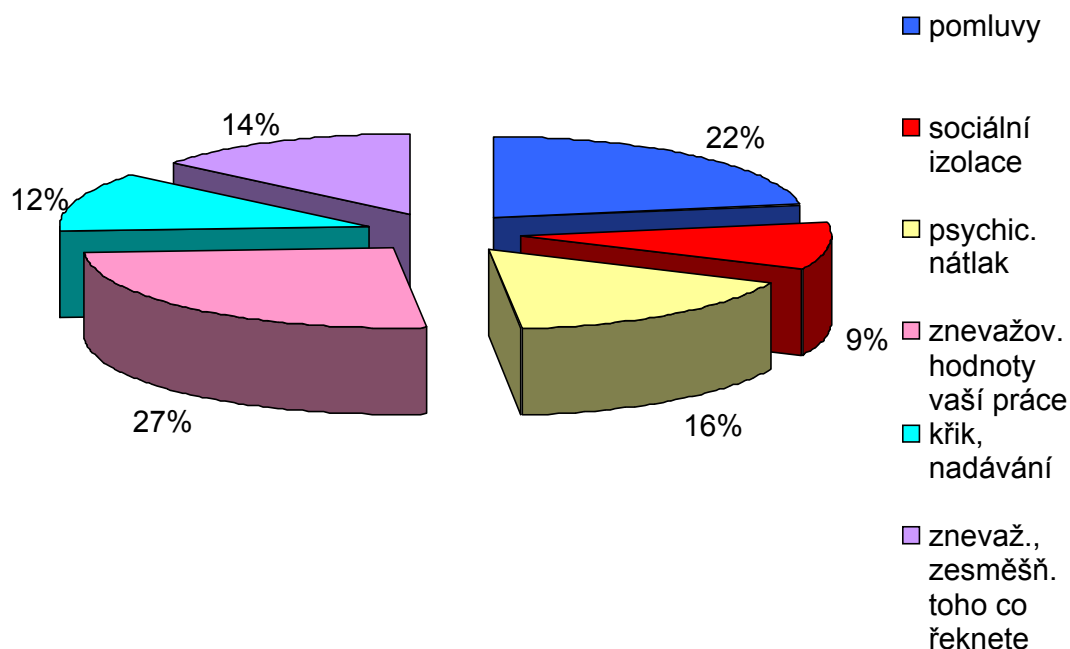
Tabulka 17 a graf 16 udává údaje, s jakým typem šikany se respondenti setkali. Respondentů, kteří se setkali se šikanou bylo 40 (100%). Nejčastější typ šikany uvedli respondenti mezi spolupracovníky, setkalo se s ní 18 (45%) respondentů. Druhým typem šikany, s kterým se respondenti setkali byl bossing – 14 (35%) respondentů. Dalším typem šikany s kterým se respondenti setkali je bossing a šikana mezi spolupracovníky, celkem 6 (15%) respondentů. Nejméně zastoupeným typem šikany v odpovědích respondentů byla šikana spolupracovníka vůči nadřízenému, 2 (5%) respondenti.

8. O jakou formu šikany šlo?

Počet odpovídajících respondentů byl 40. Měli možnost zaškrtnout více odpovědí, proto jsou v tabulce i grafu uvedeny všechny odpovědi respondentů. Odpovědí bylo 116 (100%).

Tabulka 18: Forma šikany s kterou se respondenti setkali

	n	%
pomlouvání od kolegů či nadřízeného	26	22%
sociální izolace	11	9%
psychický nátlak	19	16%
znevažování hodnoty vaší práce, osoby	30	27%
křik, nadávání	14	12%
znevažování nebo zesměšňování toho co řeknete	16	14%
celkem	116	100%



Graf 17: Forma šikany s kterou se respondenti setkali

Tabulce 18 a grafu 17 jsou uvedeny údaje, s jakou formou šikany se respondenti setkali. Respondenti se nejčastěji setkali se znevažováním hodnoty své práce a osoby, celkem 30 (27%) odpovědí. Pomlouvání od kolegů či nadřízeného bylo uvedlo ve 26 (22%) odpovědích. Další formou šikany s kterou se respondenti setkali byl psychický

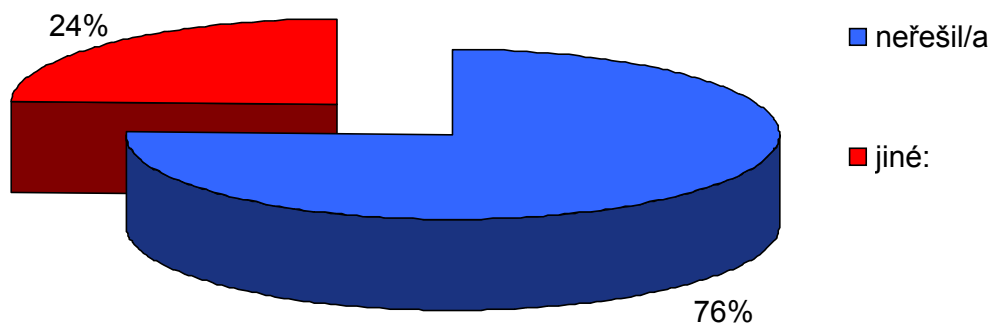
nátlak, celkem 19 (16%) odpovědí. Znevažování nebo zesměšňování toho co respondenti řekli bylo uvedeno v 16 (14%) odpovědích. Odpovědi, kde respondenti uvedli křik a nadávání, bylo 14 (12%). Nejméně odpovědí tvořila skupina respondentů, kteří uvedli sociální izolaci, celkem 11 (9%) odpovědí. Z odpovědí respondentů vyplynulo, že s pomlouváním a znevažováním hodnoty své práce a osoby se setkávají nejčastěji sestry na standardním oddělení a oddělení intenzivní péče.

9. Jak jste uvedenou situaci řešil/a?

Na tuto otázku 3 respondenti neodpověděli.

Tabulka 19: Řešení šikany na pracovišti

	n	%
neřešil/a	28	76%
jiné	9	24%
celkem	37	100%



Graf 18: Řešení šikany na pracovišti

V tabulce 19 a grafu 18 je uvedeno, zda respondenti šikanu řešili. Odpovědělo 37 (100%) respondentů. Největší skupinu tvořili respondenti s odpovědí neřešil/a, 28 (76%) respondentů. Šikanu řešilo 9 (24%) respondentů. Jako nejčastější řešení uvedli respondenti odchod na jiné oddělení – 3. Ostatní řešení uvedli respondenti následující:

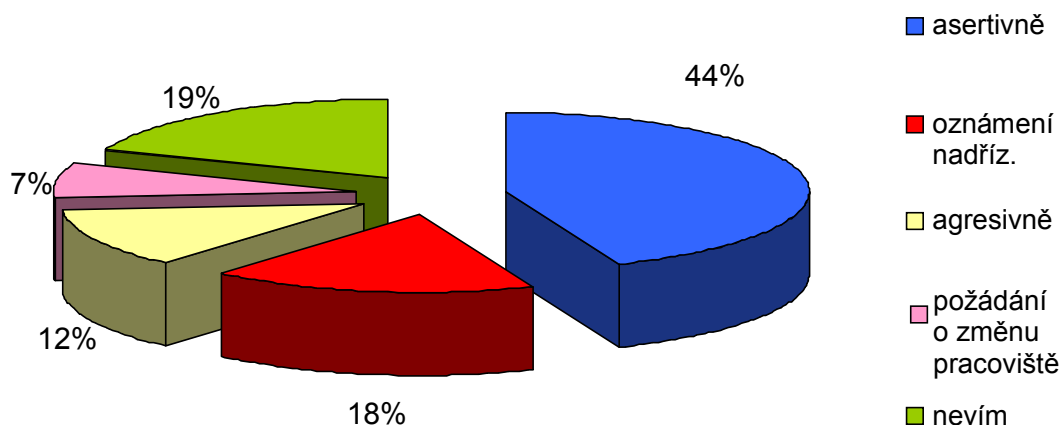
stížnost k vedení, upozornění na nevhodnost chování, řešení se staniční sestrou, výpověď, manžel fyzickou silou a postavení za poškozeného.

10. Jak byste se zachoval/a v případě šikany na vaší osobě?

Odpověď vybralo 57 respondentů.

Tabulka 20: Jak by se respondenti zachovali v případě šikany na své osobě

	n	%
dle zásad asertivity	25	44%
oznámení nadřízenému	10	18%
agresivně	7	12%
požadání o změnu pracoviště	4	7%
nevím	11	19%
celkem	57	100%



Graf 19: Jak by se respondenti zachovali v případě šikany na své osobě

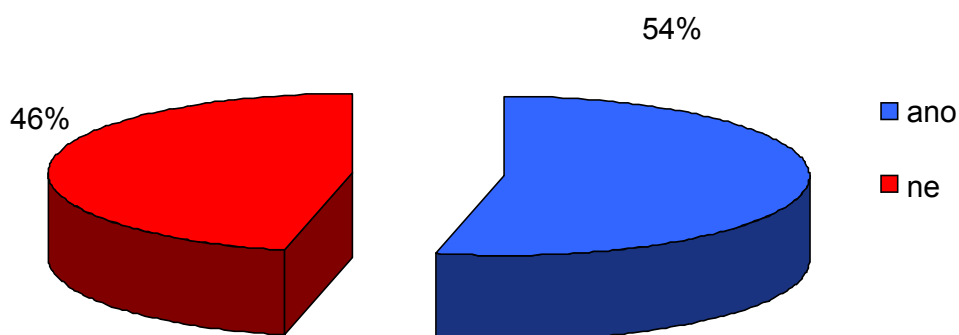
Tabulka 20 a graf 19 uvádí, jak by se respondenti zachovali v případě šikany na své osobě. Odpovědělo 57 (100%) respondentů. Nejvíce respondentů se vyjádřilo, že by danou situaci řešili asertivně, celkem 25 (44%) respondentů. Odpověď nevím použilo 11 (19%) respondentů. V případě šikany na své osobě by 10 (18%) respondentů oznámilo nevhodné chování nadřízenému. Agresivně by se zachovalo 7 (12%) respondentů a nejméně respondentů uvedlo požadání o změnu zaměstnání, 4 (7%) respondenti.

11. Uvažoval/a byste o rozvázání pracovního poměru z důvodů šikany?

Odpovídalo 56 respondentů.

Tabulka 21: Rozvázání pracovního poměru z důvodu šikany

	n	%
ano	30	54%
ne	26	46%
celkem	56	100%

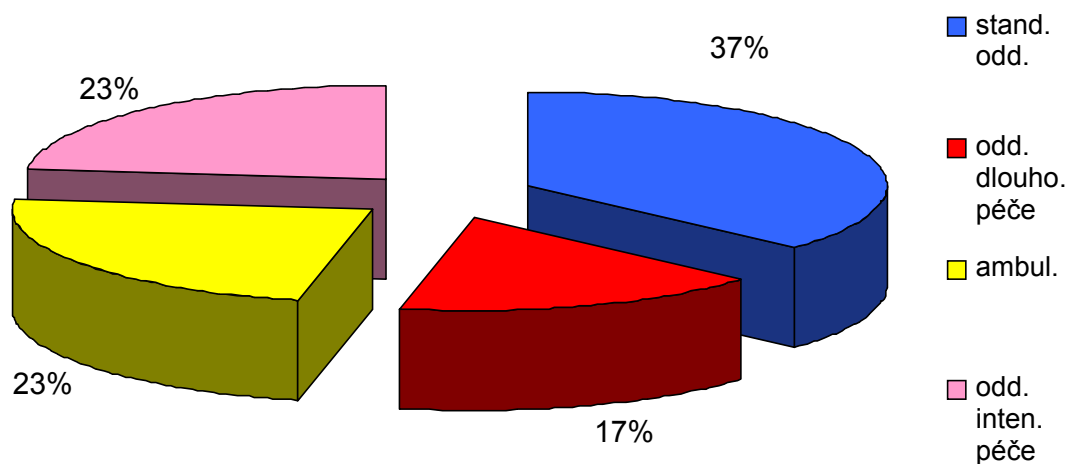


Graf 20: Rozvázání pracovního poměru z důvodů šikany

V tabulce 21 a grafu 20 je uvedeno, zda by respondenti rozvázali pracovní poměr z důvodů šikany. Odpovědělo celkem 56 (100%) respondentů. Z vyhodnocení tabulky a grafu vyplynulo, že větší část tvoří respondenti, kteří by uvažovali o rozvázání pracovního poměru z důvodu šikany. Celkem 30 (54%) respondentů. Pracovní poměr by neukončilo 26 (46%) respondentů.

Tabulka 22: Pracoviště respondentů, kteří by uvažovali o rozvázání pracovního poměru z důvodu šikany

	n	%
standardní oddělení	11	37%
oddělení dlouhodobé péče	5	17%
oddělení intenzivní péče	7	23%
ambulance	7	23%
celkem	30	100%



Graf 21: Pracoviště respondentů, kteří by uvažovali o rozvázání pracovního poměru z důvodu šikany

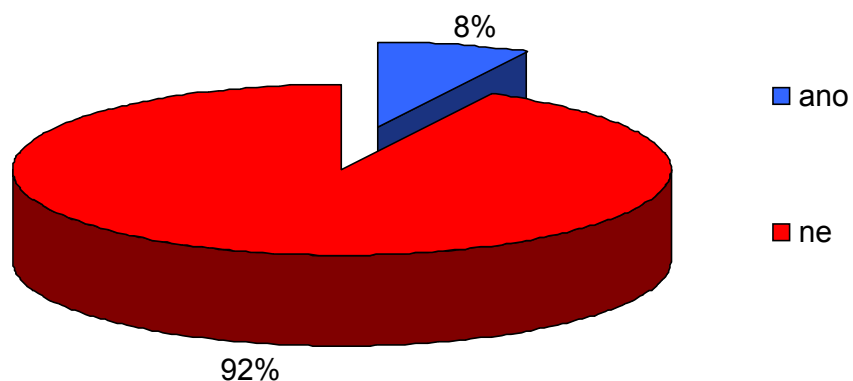
Tabulka 22 a graf 21 uvádí, na jakém pracovišti pracují respondenti, kteří by uvažovali o rozvázání pracovního poměru z důvodu šikany. Většina sester, které by uvažovaly o rozvázání pracovního poměru pracuje na standardním oddělení.

12. Řešila se šikana na vašem pracovišti veřejně na poradě, na schůzi apod...

Odpovědělo 66 respondentů.

Tabulka 23: Řešení šikany na pracovišti respondentů veřejně na poradě, na schůzi.

	n	%
ano	5	8%
ne	61	92%
celkem	66	100%



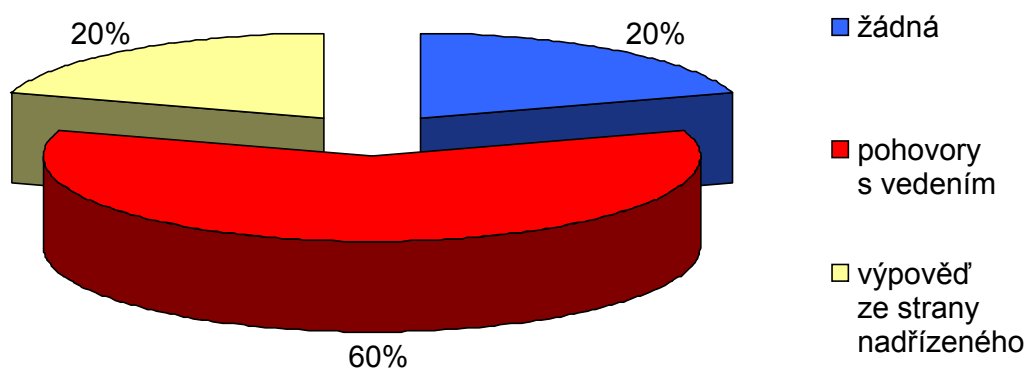
Graf 22: Řešení šikany na pracovišti respondentů veřejně na poradě, na schůzi.

Tabulka 23 a graf 22 uvádí, zda se řešila šikana na pracovišti respondentů veřejně na poradě, na schůzi. Celkem odpovědělo 66 (100%) respondentů. Řešení šikany veřejně na poradě, na schůzi uvedlo celkem 5 (8%) respondentů. Větší část uvedla, že se šikana na pracovišti veřejně na poradě neřešila – 61 (92%) respondentů. Respondenti, kteří uvedli že se šikana na poradě, na schůzi neřešila, přešli na otázku číslo 15.

13. Která konkrétní opatření byla na jednání přijata?

Tabulka 24: Přijatá opatření

	n	%
žádná	1	20%
pohovory s vedením	3	60%
výpověď ze strany nadřízeného	1	20%
celkem	5	100%



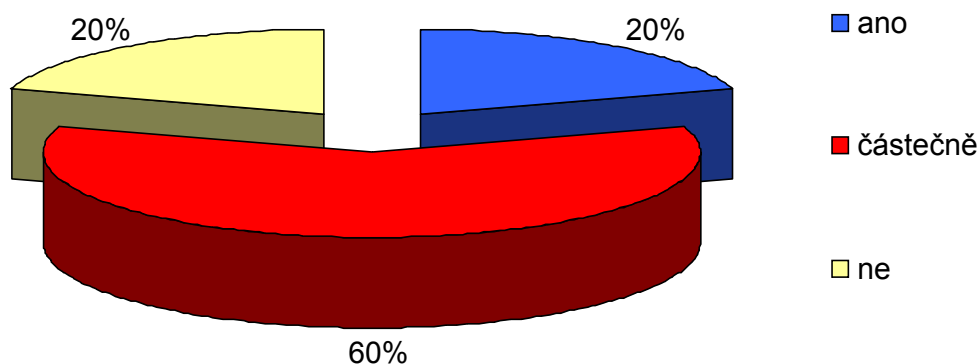
Graf 23: Přijatá opatření

V tabulce 24 a grafu 23 jsou uvedeny informace o konkrétních opatřeních, která byla na jednání přijata. Odpovídalo 5 (100%) respondentů. Nejvíce respondentů uvedlo v odpovědi pohovory s vedením, 3 (60%) respondenti. Jeden (20%) respondent uvedl že nebyla přijata žádná opatření. Výpověď ze strany nadřízeného uvedl 1 (20%) respondent.

14. Byla nápravná opatření účinná?

Tabulka 25: Účinnost opatření

	n	%
ano	1	20%
částečně	3	60%
ne	1	20%
celkem	5	100%



Graf 24: Účinnost opatření

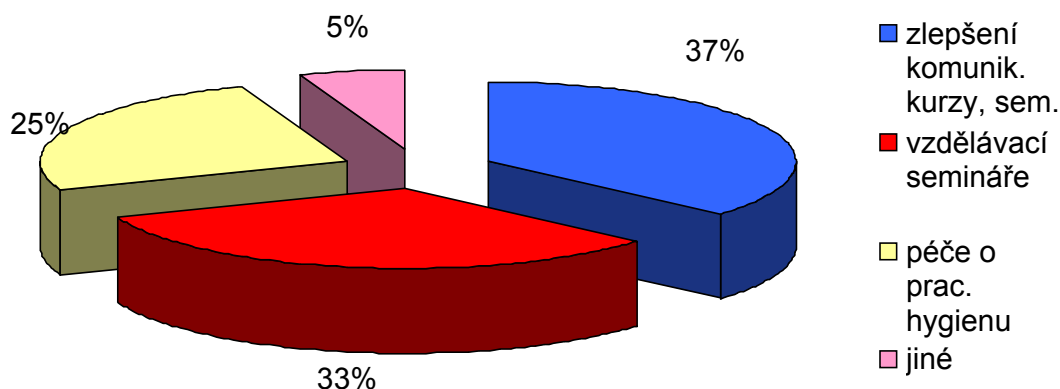
V tabulce 25 a grafu 24 jsou uvedeny informace, zda byla nápravná opatření účinná. Odpovídalo 5 (100%) respondentů. Nápravná opatření jako částečně účinná uvedli 3 (60%) respondenti. Účinné nápravné opatření uvedl 1 (20%) respondent. Neúčinné nápravné opatření označil 1 (20%) respondent.

15. Co na vašem pracovišti postrádáte jako účinnou formu prevence šikany?

Respondentů odpovídalo 70. Měli možnost zaškrtnout více odpovědí, proto jsou v tabulce i grafu uvedeny všechny odpovědi respondentů. Odpovědí bylo 91 (100%).

Tabulka 26: Co respondenti postrádají jako účinnou formu prevence šikany na svém pracovišti

	n	%
zlepšení komunikace - kurzy, semináře	33	37%
vzdělávací semináře na téma řešení konfliktů	30	33%
péče o pracovní hygienu	23	25%
jiné	5	5%
celkem	91	100%



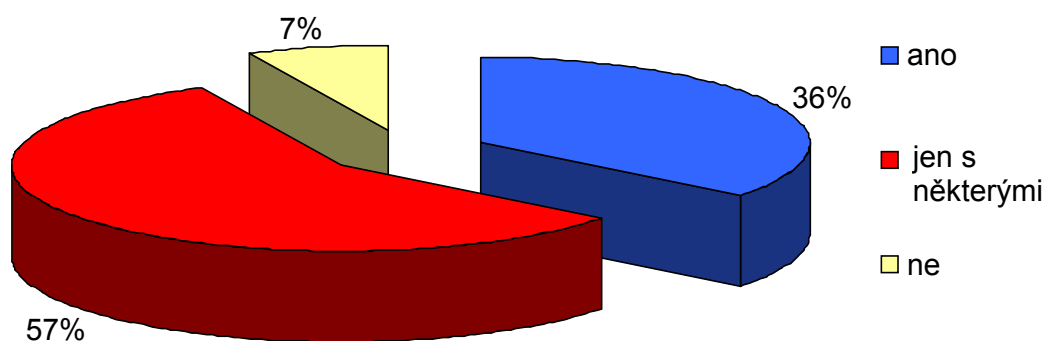
Graf 25: Co respondenti postrádají jako účinnou formu prevence šikany na svém pracovišti

Tabulka 26 a graf 25 uvádí, co respondenti postrádají jako účinnou formu prevence šikany na svém pracovišti. Nejčastější odpovědi respondentů, celkem 33 (37%), bylo postrádání zlepšení komunikace – kurzy a semináře. Vzdělávací semináře na téma řešení konfliktů bylo uvedeno celkem u 30 (33%) odpovědí. Péče o pracovní hygienu byla zaškrtnuta ve 23 (25%) odpovědí. Respondenti měli možnost uvést i jiné formy prevence šikany na pracovišti. Této možnosti využilo 5 (5%) respondentů. Byly to tyto odpovědi: změna kolektivu, společná komunikace, větší soudržnost, zlepšit chování nadřízeného a v jednom případě byla odpověď respondenta, že nepostrádá „nic“.

16. Scházíte se se spolupracovníky i mimo zaměstnání?

Tabulka 27: Schází se respondenti se spolupracovníky i mimo zaměstnání

	n	%
ano	26	36%
jen s některými	42	57%
ne	5	7%
celkem	73	100%



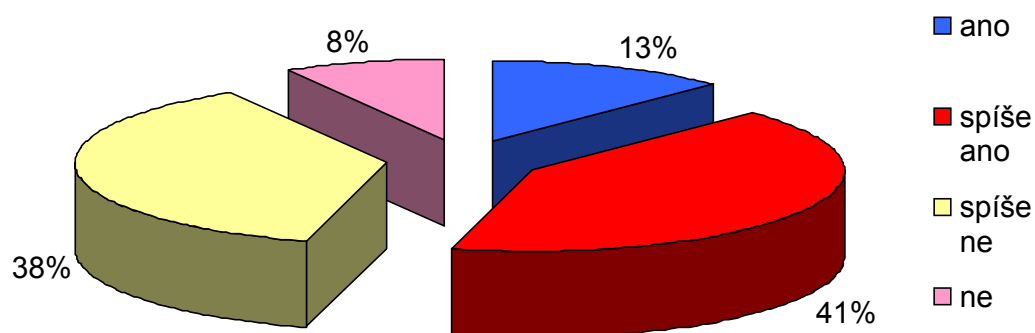
Graf 26: Schází se respondenti se spolupracovníky i mimo zaměstnání

Tabulka 27 a graf 26 uvádí, zda se respondenti schází se spolupracovníky i mimo zaměstnání. Celkem odpovědělo 73 (100%) respondentů. Největší skupinou byli respondenti, kteří se vyjádřili že se schází mimo zaměstnání jen s některými spolupracovníky. Celkem 42 (57%) Respondentů, kteří odpověděli, že se schází se spolupracovníky i mimo zaměstnání bylo 26 (36%). Nejméně zastoupenou skupinou jsou respondenti, kteří se se spolupracovníky mimo zaměstnání neschází, 5 (7%) respondentů.

17. Zajímá se vedení (vrchní, staniční sestra) o náladu na pracovišti?

Tabulka 28: Zájem vedení o náladu na pracovišti

	n	%
ano	9	13%
spíše ano	30	41%
spíše ne	27	38%
ne	6	8%
celkem	72	100%



Graf 27: Zájem vedení o náladu na pracovišti

Tabulka 28 a graf 27 uvádí, zda se vedení zajímá o náladu na pracovišti respondentů. Celkem odpovědělo 72 (100%) respondentů. Nejvíce respondentů se vyjádřilo spíše ano, uvedlo 30 (41%) respondentů. Další odpovědí bylo spíše ne, celkem 27 (38%) respondentů. Zájem vedení o náladu na pracovišti uvedlo 9 (13%) respondentů. Nejméně zastoupenou skupinou bylo 6 (8%) respondentů domnívající se že vedení nejví zájem o náladu na pracovišti.

Hodnocení hypotéz

Hypotéza č. 1 Více než 50% sester se setkala se šikanou na pracovišti – jako svědek nebo oběť šikany. Výsledek výzkumu je v souladu s hypotézou. Vyplývá z vyhodnocení tabulky 16 a grafu 15 .

Zjistili jsme, že 44% všeobecných sester uvedlo, že se se šikanou na pracovišti nesetkalo. Z čehož vyplývá, že se se šikanou na pracovišti setkala 56% sester. Z toho 33% uvedlo, že bylo svědek šikany. Obětí šikany se stalo 13% sester. 10 % sester uvedlo, že se stalo svědkem i obětí šikany.

Hypotéza č 2 Pomlouvání a sociální izolace se vyskytují mezi sestrami ve více než 50%. Výsledek výzkumu není v souladu s hypotézou. Vyplývá z tabulky 18 a grafu 17. Pomlouvání od kolegů či nadřízeného tvoří 22% odpovědí. Zjistili jsme, že nejčastěji se sestry setkaly se znevažováním hodnoty jejich práce nebo osoby, celkem 27%. Sociální izolace tvořila nejméně odpovědí sester. Celkem 9%.

Hypotéza č. 3 Více než 80% všeobecných sester má základní informace o mobbingu. Výsledek výzkumu je v souladu s hypotézou Vyplývá z tabulky 4, 6, 7 a grafu 4, 6, 7. Zjistili jsme, že z celkového počtu 74 sester jich 86% získalo základní informace. 39 (69%) sester si o mobbingu informace přečetlo, školení absolvovalo 5 (9%) sester a ve škole získalo informace 11 (20%) sester. Jiným způsobem získal informace 1 (2%) respondent – informace získal/a vlastní zkušeností s mobbingem. Někteří respondenti získali informace z více zdrojů, bylo jich celkem 8. Z toho 4 sestry získaly informace ve škole a něco četly, 3 sestry získaly informace na školení a něco četly. Základní informace ve škole a na školení získala 1 sestra.

Hypotéza č. 4 Více než 1/3 sester by řešila situaci, kdy by se staly obětí mobbingu, ukončením pracovního poměru. Výsledek výzkumu je v souladu s hypotézou Vyplývá z tabulky 21 a grafu 20.

Zjistili jsme, že 54% všeobecných sester by uvažovalo o rozvázání pracovního poměru kdyby se staly obětí mobbingu.

8. Diskuze

Toto téma pro bakalářskou práci jsem si vybrala, protože se mě osobně dotýká. Setkala jsem se s mobbingem na pracovišti, jako svědek i jako oběť, situace pro mě skončila odchodem z daného oddělení. Proto mě zajímalo, jak to vnímají ostatní sestry, zda na jejich pracovištích dochází k mobbingu. Průzkum jsem chtěla realizovat v Oblastní nemocnici v Náchodě, v Bílkově sanatoriu v Trutnově, v Městské nemocnici ve Dvoře Králové nad Labem a v Oblastní nemocnici v Trutnově. Bohužel jsem se nesetkala s kladnou odezvou na provedení průzkumu, pouze v Oblastní nemocnici v Trutnově, ostatní instituce mou žádost zamítly. Domnívám se, že důvodem zamítnutí žádosti provedení průzkumu je komplikovaná a citlivá problematika mobbingu. Možná kdybych psala o tématu, které je méně citlivé, byla by odezva kladná. Ještě stále jsme ve fázi kdy většina před tímto problémem zavírá oči.

Výzkumy provedené v ČR ukazují, že se mobbing stává problémem dnešní doby. Průzkum společnosti GfK z roku 2007 uvádí, že se s mobbingem setkala 16% zaměstnanců. Nejčastěji středních a starších věkových kategorií. Častěji se s mobbingem setkávají ženy. O dva roky později, 2009, průzkum provedla společnost STEM/MARK. Výsledky uvádí nárůst mobbingu o 11%. Dle jejich hodnocení 27% zaměstnanců starších 15 let se setkala s mobbingem.

Průzkumné šetření probíhalo bez problémů, nevyskytly se žádné komplikace. I přesto, že jsem očekávala problémy, jak k tématu budou respondenti i vedoucí pracovníci přistupovat, při rozdáváním dotazníků jsem se nesetkala odmítavým postojem. Vrchní sestry daných oddělení mi vyšly vstříc. Myslím si, že se díky získaným informacím, v průběhu zpracování bakalářské práce, v problematice mobbingu více orientuji. V budoucnu doufám, že pokud se osobně opět setkám s mobbingem, budu schopna mu čelit a budu se umět s tímto problémem vyrovnat.

V průzkumném šetření jsme se zaměřili na to, zda jsou respondenti dostatečně informováni o dané problematice, jaká je četnost mobbingu na jejich pracovišti, s jakým typem a jako formou mobbingu se setkali. Také nás zajímalo, zda uvedenou situaci řešili, pokud ano jakým způsobem a jak by danou situaci řešili respondenti, kteří se s mobbingem nesetkali. Zjišťovali jsme se, zda se řešila šikana veřejně na poradě, na

schůzi apod., jestli byla přijata nápravná opatření a zda byla účinná. A co respondenti postrádají jako účinnou formu prevence.

Výzkumem jsme zjistili, že většina respondentů již získala základní informace o mobbingu. Překvapivá je skutečnost, že informace o mobbingu nezískali sestry se středoškolským vzděláním s délkou praxe do 5 let. I přesto, že je psychologie jako předmět zahrnut do výuky na SZŠ, není tomuto tématu věnována dostatečná pozornost. Dnes se již v hojné míře věnuje pozornost stresu a syndromu vyhoření u sester, tak proč neseznámit dostatečně sestry i s tímto rizikem. Sama spadám do kategorie středoškolsky vzdělané sestry s praxí do 5 let. Své znalosti o mobbingu jsem získala osobní zkušeností a později na vysoké škole.

Další, dle mého názoru alarmující skutečností je, že pouze 9 respondentů, získalo informace na školení. Měla jsem za to, že nastavení systému registrace přinese sestrám nové poznatky k výkonu povolání. Sestry ale potřebují i dovednosti, které s ošetrovatelskou péčí tak úplně nesouvisí. Účastníme se školení, jak přistupovat ke kterému pacientovi (agresivnímu, umírajícímu apod.), ale už nás nikdo neučí, jak se chovat jeden k druhému, řešit konflikty a přijímat kritiku. Proč je bráno jako samozřejmost, že sestra tohle všechno umí a že to zvládne? Někdo se s tím možná narodí, ale většina z nás se tomu učí v průběhu života.

Z hodnocení průzkumného šetření jsme zjistili, že většina sester se setkala se šikanou osobně. Zároveň si sestry myslí, že se šikana na jejich pracovišti nevyskytuje. To nás přimělo k závěru, že se sestry setkaly s tímto fenoménem na jiném pracovišti, než kde teď působí. Zjistili jsme, že pokud se vyskytuje šikana na pracovišti respondentů, jde nejčastěji o oddělení intenzivní péče. Na tomto oddělení jde o velmi specifickou péči o těžce nemocné bez rozdílu věku. Mohlo by se zdát, že jsou sestry na tomto oddělení vystaveny většímu psychickému vypětí, ale podle mě má každé oddělení svá specifika a nelze hodnotit, které oddělení je na tom lépe a které hůř s mírou stresu a psychického zatížení.

Sestry se setkaly jak s bossingem tak se šikanou mezi spolupracovníky. Pouze malé procento sester danou situaci řešilo. Dnes už není sestra na trhu práce nedostatkovým „zbožím“, spousta lidí má obavu ze ztráty zaměstnání, proto možná zavírají oči před tím, co je vidět a pokud není situace maximálně vyhrocena, nechávají „věci tak jak jsou“. Zvolení odchodu na jiné oddělení nelze považovat za správný postup, ale v organizacích které to umožňují to považují za možnou alternativu. Někdy se může oběti zdát útěk jako nejlepší řešení. Nečekají vás žádné nepříjemné rozhovory,

vysvětlování, ukazování prstem a litování od kolegů. Z vlastní zkušenosti vím, že vám mobbing může znepríjemnit i práci, kterou máte rádi. A dohnat vás k pocitu, že pacientům už nemáte co nabídnout.

Některé sestry by danou situaci řešily agresivně, což osobně považuji za nevhodné. Situaci by to mohlo ještě zhoršit a role mobbera a oběti by se mohla otočit. Z odpovědí sester vyplývá, že by se jich většina zachovala v případě šikany na své osobě vhodným a doporučeným způsobem. Otázkou zůstává, zda by byli schopni tyto odpovědi v praxi realizovat.

I přesto, že sestry uvedly, že se šikana vyskytuje nejčastěji na oddělení intenzivní péče, o rozvázání pracovního poměru by ve větší míře neuvažovaly. Zato sestry ze standardního oddělení ano. Zda by se k danému kroku rozhodli, by zřejmě záleželo na dané situaci.

Řešení mobbingu na pracovišti uvedlo pouze 5 sester. Toto číslo nás může trochu děsit, ale důležité je, že k řešení dochází. Rezervy jsou určitě na obou stranách, jak na straně oběti tak na straně vedení. Možná, že důvodem proč vedoucí pracovníci, v případě že jsou si vědomi, že k mobbingu dochází, vše přehlíží z jediného důvodu – vrhá to špatné světlo jak na ně, tak na celou organizaci. A pokud oběť nenajde dost odvahy situaci řešit, vedení nemusí mít vůbec potuchy že k něčemu takovému dochází. Zároveň jsem si vědoma toho, jak těžké je se na někoho obrátit. Vždyť psychické týrání není vidět.

Důležitým zjištěním je, že sestry mají zájem o informace týkající se mobbingu a to nejen jeho prevence. Důležitou součástí prevence by měla být také péče o prostředí a pracovní hygienu, protože mezi příčiny vzniku mobbingu patří i stres, přetížení, špatná organizace práce a kvalita řízení. Práce sester je z větší části prací týmovou, proto považují řešení konfliktů na pracovišti za stejně důležité. Vždyť spokojená sestra znamená pro pacienta velmi mnoho.

Z odpovědí respondentů jsme zjistili, že vztahy mezi spolupracovníky jsou ve většině případů přátelské a nekonfliktní. Bohužel se potvrdila má domněnka, že vedení se o náladu na pracovišti příliš nezajímá. Zájem o zaměstnance a prostředí ve kterém pracují by měly být jednou z priorit vedoucích pracovníků. Nelze se domnívat, že „nálada není důležitá, hlavně že oddělení funguje“.

V době, kdy jsem psala bakalářskou práci jsem se opět setkala osobně s mobbingem. V mém pracovním okolí se vyhrtila situace natolik, že kolegyně s dlouholetou praxí,

řešila útoky ze strany nadřízeného přímo s ředitelem nemocnice. Situace skončila výpovědí za strany oběti. Bohužel nikdo ze spolupracovníků nevěnoval pozornost konfliktům, ke kterým docházelo. Nemůžu posoudit, jak by se situace vyvíjela, kdybychom věnovali pozornost tomu, co se děje. A hlavně, zda by někdo z nás našel dost odvahy se za kolegyni postavit. Je totiž dost velká šance, že příští obětí by se stala osoba, která se postavila za oběť. A pokud vedení není schopno danou situaci řešit, co by čekalo nás ostatní?

9. Doporučení pro praxi

Na základě našeho průzkumu jsme navrhli opatření, která by byla vhodná v dané organizaci více rozpracovat:

- školení a semináře o mobbingu pro vedení i zaměstnance (příčiny, projevy, jak se bránit a prevence mobbingu).
- učení asertivnímu chování, týmové spolupráce.
- určit osobu, na kterou by se v případě mobbingu mohla oběť obrátit.
- informační schůzky pro zaměstnance o změnách a stavu daného oddělení.
- dovolit zaměstnancům přednést své nápady a pokusy něco zlepšit.
- zajímat se o spokojenost zaměstnanců.
- motivace zaměstnanců i vedení (i pochvala dělá mnoho).
- snažit se vytvořit prostředí vzájemné důvěry a respektu.
- vzdělávání vedoucích pracovníků ve schopnosti vést tým.
- vhodný způsob řešení konfliktů (aby zaměstnanci byli schopni posoudit závažnost svého chování a adekvátně reagovat).
- jasně definovat pravidla chování na pracovišti – závazné normy.
- přesně definovat náplň práce zaměstnanců a vedoucích pracovníků.
- péče o pracovní hygienu.
- určit, co se považuje za mobbing a obeznámit zaměstnance i vedení s postupem v případě nastalé situace.
- vedoucí pracovníci by měli sledovat míru zátěže a stresu u svých zaměstnanců, zvláště na odděleních s velkou psychickou zátěží (onkologie, interna, ARO..).
- měla by být podporována týmová spolupráce a rozdělení úkolů dle možností daného jedince, aby nedocházelo k přetěžování jedné části týmu.
- v případě personálních změn a pracovní neschopnosti by se mělo vedení zajímat o důvody.
- zaměstnanci i jejich nadřízení by měli vědět, kam se v případě mobbingu obrátit, buď v dané organizaci nebo mimo zaměstnání (např. psycholog, právník).
- vedení by mělo zabezpečit a jasně definovat jak se takovéto situace budou řešit (např. zařadit do kolektivní smlouvy).

10. Závěr

Nemůžeme popřít, že mobbing existuje i když je přehlížen a ignorován mnohými z nás. Vzhledem k tomu, že psychické rány nejsou vidět, probíhá dlouho skrytě. Někdy se projeví teprve až svými následky. Nelze stále jen přivírat oči a tvářit se, že se nás to netýká. Nikdo z nás neví, kdy se situace změní a my se můžeme stát svědkem nebo dokonce obětí tohoto problému. Měli bychom se tomu postavit čelem.

Výsledky průzkumů dokazují, že nemůžeme brát mobbing na lehkou váhu. Už to, že připouštíme jeho existenci, je dobrý krok, ale bohužel ne dostačující. Někteří vedoucí pracovníci se mohou domnívat, že řešení se skrývá v odchodu oběti za zaměstnání, ale tato domněnka je mylná. Důraz by se měl klást na prevenci a jakékoli náznaky mobbingu by měly být co nejdříve odstraněny. O tomto fenoménu je potřeba mluvit, pořádat vzdělávací semináře na téma komunikace, jak řešit konflikty a v neposlední řadě i školení týkající se samotného mobbingu. A to se týká nejen zaměstnanců, ale i vedoucích pracovníků. Především si musíme uvědomit, že mobbing se netýká pouze mobbera a oběti, ale celého týmu a dokonce i organizace.

Od sestry se očekává pečlivý výkon, vysoká zodpovědnost a vstřícná komunikace. Ale nejde jen o komunikaci s pacientem a jeho rodinou. Měli bychom umět komunikovat i mezi sebou a řešit konflikty v jejich počátku. Už od školy je nám kladeno na srdce, že plnění potřeb pacienta je pro nás prioritou a v ošetrovatelství stále platí – spokojená sestra znamená spokojený pacient.

Seznam literatury

- BEŇO, Pavel. Můj šéf, můj nepřítel? 1. vyd. Šlapanice: ERA, 2003 ISBN 80-86517-34-9
- ČERMÁK, Ivo Lidská agrese a její souvislosti 1. vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta 1999 ISBN 80-902614-1-8
- HIRIGOYEN, Marie-France. Psychické násilí v rodině a zaměstnání 1.vyd. Praha: Academia, 2002 80-200-0994-9
- HUBER, Brigitte Psychický teror na pracovišti 1. vyd. Martin: Geografie 1995 s.134 ISBN 80-85186-62-4
- KEBZA, Vladimír ŠOLCOVÁ, Iva Komunikace a stres 1. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav 2004 s.24 ISBN 80-7071-246-5
- KRATZ, Hans-Jürgen. Mobbing, jak ho rozpoznat a jak mu čelit 1. vyd. Praha: Management Press, 2005 ISBN 80-7261-127-5
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro Konflikty mezi lidmi 2. vyd. Praha: Portál s.r.o. 2002 s.189 ISBN 80-7178-642-X
- NOVÁK, Tomáš CAPPONI, Věra. Sám proti agresi 1. vyd. Praha: Grada 1996 ISBN 80-7169-253-0
- POKORNÝ, Vratislav TELCOVÁ, Jana TOMKO, Anton Prevence sociálně patologických jevů 1. vyd. Brno: Ústav psychologického poradenství a diagnostiky 2001 ISBN 80-86568-03-2
- SPURNÝ, Joža Psychologie násilí: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu 1. vyd. Praha: Euounioin 1996 s.134 ISBN 80-85858-30-4
- SVOBODOVÁ, Lenka Bezpečný podnik Praha: VÚBP 2007 ISBN 978-80-86973-66-1
- SVOBODOVÁ, Lenka Nenechte se šikanovat kolegou 1. vyd. Praha: Grada Publishing a.s. 2008 s.108 ISBN 978-80-547-2474-4
- VENGLÁŘOVÁ, Martina a kolektiv Sestry v nouzi 1. vyd. Praha: Grada 2011 s.113-122 ISBN 978-80-247-3174-2
- VONDRÁČEK, Lubomír Právní předpisy nejen pro hlavní, vrchní, staniční sestry 1. vyd. Praha: Grada Publishing a.s. 2005 s.100 ISBN 80-247-1198-2
- WAGNEROVÁ, Irena a kolektiv Psychologie práce a organizace 1. vyd. Praha: Grada 2011 s.129-142 ISBN 978-80-247-3701-0

ZAPF, Dieter LEYMANN, Heinz Mobbing and victimization at work 2nd ed.
Psychology Press 1996 ISSN 1359-432X

ČASOPISY

- ONDŘIOVÁ, Iveta DUČAIOVÁ, Jarmila. Sestra, 2010, roč. 20, č.5, s. 26-28
PIVOŇKOVÁ, Věra. Mobbing mezi zdravotníky, Sestra, 2009, roč. 20, č. 9, s. 25-26
SCHLANGER, Jiří. Násilí na pracovišti, Bulletin Odborového svazu zdravotnictví a sociální péče České republiky, 2004, č.2, s. 15
SÝKOROVÁ, Anna. Mobbing-psychické týrání v zaměstnání, Bulletin Odborového svazu zdravotnictví a sociální péče České republiky, 2004, č. 2, s. 24-25
SÝKOROVÁ, Anna. Zapomeňme na mobbing, buďme hodní!, Sestra, 2005, č. 1, s. 16

INTERNET

- BŘEZINOVÁ, S. Šikana [on.line]. [Cit. 04-01-2012] Dostupné
z <http://sikana.blogspot.com/2009/05/slovníková-hesla-bossing-sexualni.html>.
Mobbing – šikana na pracovišti [on-line].[Cit. 12-01-2012] Dostupné
z <http://www.topshop.cz/mobbing-177392-13275-article.html?ils=5>.
Potíže na pracovišti – mobbing, bossing [on-line]. [cit. 12-02-2010] Dostupné
z <http://www.psychoterapeut.cz/index.php?act=left&id=72>.
SCHLANGER, J. *Násilí na pracovišti* [on-line]. [Cit. 12-01-2012] Dostupné
z http://osz.cmkos.cz/cz/z-tisku/Bulletin/02_2004/index.html.

Seznam tabulek

Tabulka 1: Vzdělání respondentů

Tabulka 2: Délka praxe respondentů ve zdravotnictví

Tabulka 3: Pracoviště respondentů

Tabulka 4: Získání základních znalostí o mobbingu

Tabulka 5: Vzdělání a délka praxe respondentů, kteří nezískali žádné informace

Tabulka 6: Kde získali respondenti základní informace (zvolena jedna možnost)

Tabulka 7: Získání základních informací – kombinace (zvoleno více možností)

Tabulka 8: Dostatečná informovanost

Tabulka 9: Získání informací u respondentů, kteří neumí posoudit zda jsou jejich informace dostatečné

Tabulka 10: Získání informací u respondentů, kteří považují své informace za nedostatečné

Tabulka 11: Co si respondenti představují pod pojmem mobbing

Tabulka 12: Co si respondenti představují pod pojmem mobbing – kombinace

Tabulka 13: Výskyt šikany na pracovišti

Tabulka 14: Výskyt šikany – pracoviště respondentů, délka jejich praxe

Tabulka 15: Četnost výskytu šikany na pracovišti

Tabulka 16: Setkání se šikanou

Tabulka 17: Typ šikany s kterým se respondenti setkali

Tabulka 18: Forma šikany s kterou se respondenti setkali

Tabulka 19: Řešení šikany na pracovišti

Tabulka 20: Jak by se respondenti zachovali v případě šikany na své osobě

Tabulka 21: Rozvázání pracovního poměru z důvodu šikany

Tabulka 22: Pracoviště respondentů, kteří by uvažovali o rozvázání pracovního poměru z důvodu šikany

Tabulka 23: Řešení šikany na pracovišti respondentů veřejně na poradě, na schůzi

Tabulka 24: Přijatá opatření

Tabulka 25: Účinnost opatření

Tabulka 26: Co respondenti postrádají jako účinnou formu prevence šikany na svém pracovišti

Tabulka 27: Schází se respondenti se spolupracovníky i mimo zaměstnání

Tabulka 28: Zájem vedení o náladu na pracovišti

Seznam grafů

Graf 1: Vzdělání respondentů

Graf 2: Délka praxe respondentů

Graf 3: Pracoviště respondentů

Graf 4 : Získání základních znalostí

Graf 5: Vzdělání a délka praxe respondentů, kteří nezískali žádné informace

Graf 6: Kde získali respondenti základní informace

Graf 7: Získání základních informací - kombinace

Graf 8: Dostatečná informovanost

Graf 9: Získání informací u respondentů, kteří neumí posoudit zda jsou jejich informace dostatečné

Graf 10: Získání informací u respondentů, kteří považují své informace za nedostatečné

Graf 11 : Co si respondenti představují pod pojmem mobbing

Graf 12: Co si respondenti představují pod pojmem mobbing - kombinace

Graf 13: Výskyt šikany na pracovišti

Graf 14: Četnost výskytu šikany na pracovišti

Graf 15: Setkání se šikanou

Graf 16: Typ šikany s kterým se respondenti setkali

Graf 17: Forma šikany s kterou se respondenti setkali

Graf 18: Řešení šikany na pracovišti

Graf 19: Jak by se respondenti zachovali v případě šikany na své osobě

Graf 20: Rozvázání pracovního poměru z důvodů šikany

Graf 21: Pracoviště respondentů, kteří by uvažovali o rozvázání pracovního poměru z důvodu šikany

Graf 22: Řešení šikany na pracovišti respondentů veřejně na poradě, na schůzi.

Graf 23: Přijatá opatření

Graf 24: Účinnost opatření

Graf 25: Co respondenti postrádají jako účinnou formu prevence šikany na svém pracovišti

Graf 26: Schází se respondenti se spolupracovníky i mimo zaměstnání

Graf 27: Zájem vedení o náladu na pracovišti

Přílohy

DOTAZNÍK

Dobrý den,

jmenuji se Lenka Svobodová a jsem studentkou 3. ročníku oboru všeobecná sestra na Ústavu zdravotnických studií Technické univerzity v Liberci. Prosím vás o vyplnění následujícího dotazníku, který slouží pro účely mé bakalářské práce na téma: „Mobbing- psychické týrání/šikana v zaměstnání (v povolání zdravotní sestry)“.

V dotazníku zaškrtněte odpověď, se kterou souhlasíte. V některých otázkách je možné zaškrtnout i více odpovědí.

Za váš čas děkuji.

Jaké je vaše dosažené vzdělání?

- ☐ SŠ
- ☐ VOŠ
- ☐ VŠ
- ☐ specializace

Jaká je délka vaší praxe?

- ☐ do 5 let
- ☐ 5-15
- ☐ 16-30
- ☐ 30 a více

Pracujete :

- ☐ na standardním oddělení
- ☐ na oddělení dlouhodobé péče
- ☐ v intenzivní péči
- ☐ v ambulanci

1. Získal/a jste již základní informace o mobbingu?

- ☐ ne
- ☐ ano – něco jsem četl/a
- ☐ ano – absolvoval/a jsem školení
- ☐ ano – ve škole
- ☐ jiným způsobem (uved'te):

2. Myslíte si, že informace o mobbingu jsou pro vás dostačující?
- ☐ ano
 - ☐ ne
 - ☐ neumím posoudit
3. Pod pojmem mobbing si představujete problematiku spojenou s:
- ☐ psychickým nátlakem
 - ☐ sociální izolací
 - ☐ fyzickým napadáním a ubližováním
 - ☐ jiné (uved'te):
 - ☐ nevím
4. Myslíte si, že se šikana vyskytuje na vašem pracovišti? Při odpovědi ne nebo spíše ne přejděte na otázku č. 6
- ☐ ne
 - ☐ spíše ne
 - ☐ spíše ano
 - ☐ ano
5. Jaká je podle vás četnost šikany na vašem pracovišti?
- ☐ občas
 - ☐ často
 - ☐ velmi často
 - ☐ neumím odhadnout
6. Setkal/a jste se osobně se šikanou? Pokud ne, přejděte na otázku číslo 10.
- ☐ ne
 - ☐ ano – jako svědek
 - ☐ ano – jako oběť
7. O jaký typ šikany šlo?
- ☐ bossing – od nadřízeného
 - ☐ mezi spolupracovníky
 - ☐ spolupracovník vůči nadřízenému
8. O jakou formu šikany šlo?
- ☐ pomlouvání od kolegů či nadřízeného
 - ☐ sociální izolace
 - ☐ psychický nátlak
 - ☐ znevažování hodnoty vaší práce, osoby
 - ☐ křik, nadávání
 - ☐ znevažování nebo zesměšňování toho co řeknete
 - ☐ jiné(uved'te):

9. Jak jste uvednou situaci řešil/a?

- ☐ neřešil/a
- ☐ popište způsob:

Po té přejděte na ot. č. 12 – (protože ot. 10 a 11 je jen pro ty, které šikanu nezažili na sobě)

10. Jak byste se zachoval/a v případě šikany na vaší osobě?

- ☐ dle zásad asertivity – přiměřeně projevit emoce a stát si za svým
- ☐ nevhodné chování bych oznámil/a nadřízenému
- ☐ reagoval/a bych pravděpodobně agresivně
- ☐ požádal/a bych o změnu pracoviště
- ☐ nevím
- ☐ jinak: uveďte jak.....

11. Uvažoval/a byste o rozvázání pracovního poměru z důvodu šikany?

- ☐ ano
- ☐ ne

12. Řešila se šikana na vašem pracovišti veřejně na poradě, na schůzi apod... Pokud ne, přejděte na otázku číslo 15.

- ☐ ano
- ☐ ne

13. Která konkrétní opatření byla na jednání přijata?

- ☐ žádná
- ☐ pohovory s vedením
- ☐ výpověď ze strany spolupracovníka
- ☐ ultimáta
- ☐ výpověď daná zaměstnancem
- ☐ výpověď za strany nadřízeného/organizace
- ☐ nevím
- ☐ jiná opatření doplňte:

14. Byla nápravná opatření účinná?

- ☐ ano
- ☐ ne
- ☐ částečně
- ☐ nevím/neumím posoudit

15. Co na Vašem pracovišti postrádáte jako účinnou formu prevence šikany?

- ☐ zlepšení komunikace – kurzy, semináře
- ☐ vzdělávací semináře na téma řešení konfliktů
- ☐ péče o pracovní hygienu

- jiné (uved'te):

16. Scházíte se se spolupracovníky i mimo zaměstnání?

- ano
- jen s některými
- ne

17. Zajímá se vedení (vrchní, staniční sestra) o náladu na pracovišti?

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

18. Prostor pro vaše připomínky na dané téma: